

Misjonshøgskolen

**Programrådgivers bidrag rettet mot arbeid i introduksjonsprogrammet**

**Faktorer som har betydning for å nå målet om arbeid.**

**Kvalitativ studie i introduksjonsprogrammet**

Masteroppgave Interkulturell kommunikasjon

Mika -316

av  
Hye-Kyong Yun  
Stavanger

Mai 2015

## Forord

Det føles som om en lang reise ble avsluttet.

Denne oppgaven er basert på analyser av kvalitative intervjuer som var gjennomført våren 2014. Jeg vil takke de åtte informantene som velvillig stilte opp og delte sine erfaringer og opplevelser ved å være i introduksjonsprogrammet. Det har vært lærerikt og givende. Det har blitt enda mer klart for meg hvor mye ressurser intro- deltakere sitter inne med.

Jeg vil takke to programrådgivere som har stilt opp og delt med meg deres tanker og erfaringer. Ikke minst engasjementet som de har for denne målgruppen. Det var deres bidrag som gjorde at denne oppgaven ble slik som den nå er, og mine spørsmål og undringer over tema ble besvart.

Takk til min kjære datter for god hjelp til å løse de tekniske utfordringene som har dukket opp mot slutten av oppgaven og m.m.

En takk til min veileder for nyttige innspill og veiledning.

Jeg vil også rette takk til Roger som har vært korrekturleser og en støtte for meg.

Videre takker jeg min arbeidsplass som ga meg lov til å utføre denne undersøkelsen.

Håper at min oppgave blir et ørlite bidrag for å øke forståelsen for kompleksiteten rundt en programrådgivers arbeid, som daglig utfører den viktige jobben, som har stor betydning for dem som blir berørt.

Mai 2015 Hye-Kyong Yun

## Sammendrag

Introduksjonsprogrammet skal forberede nyankomne innvandrere til å delta i arbeids- og samfunnslivet, og hjelpe dem til å bli økonomisk selvstendige.

Denne oppgaven tar for seg hvordan programrådgivers bidrag oppleves av de tidligere deltakerne av introduksjonsprogrammet som hadde mål om komme i ordinært arbeid. Denne oppgaven er basert på kvalitative intervju med åtte tidligere deltakere av programmet og to programrådgivere i en kommune.

Fokus i denne oppgaven er å se betydningen av ulike faktorer både hos programrådgivere og deltakere for å nå målet om arbeid. Dette er vinklet fra programrådgivernes og deltakernes ståsted. Sett fra programrådgivernes perspektiv er motivasjon, vilje til å tilpasse seg, ha egenskaper som arbeidsgivere etterspør, de viktigste faktorene for og lykkes med å få jobb. Fra deltakernes ståsted var bidrag fra programrådgiver som anskaffelse av praksis, og arbeidsrettet informasjon viktigst. Programrådgivernes bidrag ser ut til å bli transformert til kapital for deltakerne. Dess større nettverk og kunnskap programrådgivere sitter inne med, vil øke deltakernes muligheter.

Det var også en stor variasjon i bidragene fra programrådgiverne. Variasjon i bidragene fra programrådgiver ser ut til å henge sammen med deres personlige faktorer. Dette er belyst og analysert ved hjelp av ulike teorier.

Deltakernes mestringsstrategier for hvordan man takler motgang og tilpasser seg er en annen viktig faktor ser ut til å ha betydning for måloppnåelse. Oppgavene kommer inn på forskning som er gjort tidligere, som søker å finne svar på hva som gir god resultatoppnåelse. Forskjellige forskningsresultater gir langt på vei bekreftelse på funnene jeg avdekket her.

## **Summary**

The introduction program aim to improve newly arrived immigrants participation in work life and society, and help them gaining economic independence.

This thesis deals with how the contribution of program counselors were experienced by previous participants of the introduction program, who`s goal was to start ordinary work. This thesis is based on qualitative interview with eight people who participated in the program and two program counselors in a municipality.

Focus for this thesis is to explore the influence of different factors both with the program counselors and the participants, and how this affect the goal of achieving work. This is done from the perspective of program counselors as well the participants. From the program counselors point of view motivation, willpower to adapt and possessing qualities desired by the employer, is most important factors to succeed in being employed. From the program participants of view contributions from the program counselors such as acquisition of work practice, and work related information were the most important. The program counselor`s contributions seems to be transformed to assets for the participants. The bigger network and knowledge the program counselors hold on to, the bigger chances the participants have.

There were also big variation in contributions from the different program counselors. These variations seem to be related to personal characteristics, and this is illustrated and analyzed with the framework of different theories.

The participant`s strategies for mastering adversity and how to adapt is another important factor that seems to have influence on goal attainment. The thesis therefore also involves existing research related how goal attainment is achieved.

Various research results can very much confirm the finding revealed in this thesis.

# Innholdsfortegnelse

Forord

Sammendrag

## Kapittel. Innledning

1.1 Bakgrunn for valg av tema.....	1
1.2 Min for forståelse.....	3
1.3 Formulering av problemstilling og forskningsspørsmål.....	3
1.4 Oppgavens oppbygning.....	4
1.5 Begrepsforklaring.....	4
1.6 Avgrensning av oppgave.....	5
1.7 Norskprøve.....	6
1.8 Litt om enheten som intro-deltakere var deltaker i.....	7

## Kapittel 2. Teori og tidligere forskning

2.1 Sosial kapital.....	7
2.1.1 Hva er sosial kapital ? .....	9
2.1.2 Bonding, bridging og linking.....	9
2.1.3 Relasjonell sosial kapital og system sosial kapital.....	9
2.1.4 Nettverket, en bru over til arbeid.....	11
2.2.1 Veiledningsteori .....	12
2.2.2 Imdi sin definisjon av veiledning.....	16
2.3 Akkulturasjonsteori og mestringsstrategier.....	18
2.4 Teori om bakkebyråkratene.....	20
2.5 Tidligere forskning.....	22
2.5.1 Rambøll rapport, analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen.....	23
2.5.2 Evaluering av introduksjonsprogrammene i storbyene av ideas2evidence.....	24
2.5.3 Introduksjonsprogram for flyktninger i norske kommuner. Hva betyr organiseringen for overgangen til arbeid og utdanning? NIBR- rapport, 2015:2 av Kristian Rose Tronstad.....	26
2.5.4 Hva er god arbeid med bistand? AFI- rapport av Jon Qvortrup og Øystein Spjelkavik..	27
2.6 Oppsummering av tidligere forskning.....	30

## Kapittel 3. Metode

3.1 Valg av metode.....	30
3.2 Utvalg og rekruttering av informanter.....	31
3.3 Gjennomføring av intervjuene.....	33
3.4 Bruk av tolk.....	35
3.5 Transkribering.....	36
3.6 Analyse.....	36
3.7 Reliabilitet.....	37
3.8 Validitet.....	39
3.9 Styrken ved dataen jeg har funnet og svakheter.....	40
3.10 Etske betraktninger.....	41

## Kapittel 4. Presentasjon av data

4.1 Presentasjon av data i tabellform.....	41
4.2. Kort presentasjon av de 4 informanter som gikk direkte over til arbeid.....	42
Hva legger de vekt på av programrådgivernes bidrag?	

4.3 Presentasjon av deltakere som ikke gikk over til arbeid. Hva legger de vekt på av programrådgivernes bidrag? .....	49
4.4 Presentasjon av programrådgivernes synspunkter for deres egne bidrag.....	54
4.5 Oppsummering av funn.....	60
4.5.1 Deltakernes personlige ytre faktorer har ikke så stor betydning.....	60
4.5.2 Stor variasjon av programrådgivernes bidrag, og systematisk forskjell på hva deltakerne satt pris på av bidragene.....	61
4.5.3 Oppsummering av funn og analyse videre.....	62

## **Kapittel 5. Analyse**

5.1 Variasjon av arbeidsrettet bidrag, hvorfor er det slik?.....	62
5.2 Forbedring av bidrag, er det effekten av jobbfokus?.....	63
5.3 Oppsummering.....	65
5.4 Drøfting og konklusjoner.....	66

## **Kapittel 6. Analyse. Deltakerforutsetninger? Faktor som kan ha betydning for måloppnåelse.**

6.1 Programrådgivernes synspunkter for deltakerforutsetninger.....	68
6.2 Mobilisering av motstandskraft når man opplever motgang.....	71
6.3 Oppsummering.....	73

## **Kapittel 7. Analyse. Programrådgiverforutsetninger**

7.1 Betydning av programrådgivers kapital.....	74
7. 2 Veiledningskompetanse.....	77
7.2.1 Rådgivning, en viktig faktor for å gi den rette bidrag til deltakere.....	79
7.3 Programrådgivers bidrag sett lys av teori om bakkebyråkrater, programrådgivers praksis og atferd, bl. a. avvergingsmekanisme.....	80
7.4 Oppsummering.....	84

## **Kapittel 8. Analyse. De ytre faktorer som ligger utenfor programrådgivernes myndighetsområde.....**

8.1 Mulighet til å kunne ta i bruk NAV sitt statlige tiltak.....	87
8.2 Fleksibilitet rundt språkopplæring.....	90
8.3 Bør kommunale arbeidsplasser ta større ansvar for å ta imot intro- deltakere?.....	91
8.4. Oppsummering.....	92

## **Kapittel 9. Oppsummering av funnene og veien videre**

9.1. Oppsummering.....	93
9.2 Veien videre.....	94

## **Litteraturliste**

- Vedlegg 1- Brev til informantene(programrådgivere)
- Vedlegg 2- Brev til informantene(tidligere deltakere)
- Vedlegg 3- Intervjuguide til tidligere deltakere
- Vedlegg 4- Intervjuguide til programrådgivere

# Kapittel 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn for valg av tema

Jeg jobber som programrådgiver for nyankomne flyktninger og innvandrere som deltar i kommunens introduksjonsprogram. Introduksjonsordningen følger Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere.

Formålet med denne loven er å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet.

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsloven/>

I praksis innebærer dette at deltakere av intro- ordningen skal delta i et fulltids program som er mest mulig likt i arbeidsliv. Deltakerne skal forberede seg til arbeidslivet, og få opplæring i norsk, samfunnsfag, samt andre kvalifiserende tiltak som skal hjelpe dem i overgangen til arbeid. Undervisning om arbeidslivet i Norge, språkpraksis, bransjekurs, og arbeidspraksis er eksempler på kvalifiserende tiltak. Deltakere lærer også å forholde seg til regler som gjelder i arbeidslivet, f. eks. rettigheter og plikter, fraværsregler, hvordan bruke egenmelding og sykemelding ved sykdom m.m.

Til tross for lovens formål om å styrke yrkesdeltakelse gjennom et introduksjonsprogram er det lav grad av sysselsetting blant flyktninger. Statistisk sentralbyrå(SSB) sin rapport «innvandrere i norske kommuner demografi, levekår og deltakelse i arbeidsstyrken», av Silje Vatne Pettersen, viser at det er lavere grad av sysselsetting blant flyktninger enn andre innvandrergupper, som arbeidsinnvandrere eller såkalte ekteskapsinnvandrere fra land som Polen og Thailand. Særlig er det den nye flyktninggruppen som kommer fra land som Somalia, Irak og Eritrea, som har høy grad av arbeidsledighet.

[http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/rapp\\_200936/rapp\\_200936.pdf](http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/rapp_200936/rapp_200936.pdf)

Lav sysselsettingen blant flyktninger ser ikke ut til å ha forandret seg. Aftenposten publisert den 04.02.2014 et oppslag om rekordlav resultatoppnåelse av intro- deltakere som kom ut i jobb eller utdanning:

«Siden Introduksjonsprogrammet ble innført i 2004 med rett og plikt til norskopplæring, og samfunnskunnskap for nyankomne flyktninger, har drøyt 20.000 flyktninger deltatt siden starten. Myndighetenes målsetting er at 65 prosent av deltagerne går over i arbeid eller utdanning. SSB som har fulgt dem som avsluttet introduksjonsprogrammet i 2010, viser med

siste oppdaterte tall fra 2012, at 54 prosent gikk over i arbeid eller utdanning. Det er den laveste andelen siden ordningen startet i 2004, ifølge SSB». I det samme oppslaget sier statsråd, Solveig Horne at det er alvorlig at tallet er så lavt, og at man må få på plass et skikkelig intro- program som gjør at flere kvalifiserer seg til arbeid eller utdanning.

<http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/I-ti-ar-er-flyktninger-kurset-for-a-fa-jobb-eller-utdanninge-Aldri-har-resultatene-vart-darligere-7456826.html#.UwUsWDaYbugi>

I hvor stor grad innvanderne lykkes i å komme ut i jobb i det nye landet de har kommet til, har jeg alltid vært interessert i. Det er fordi jeg selv er innvandrer fra Asia og har gått gjennom prosessen i å lære et nytt språk, og få meg en jobb. Jeg har erfart relativt tidlig i min migrasjonsfase hvor stor betydning lønnet arbeid har i Norge. Lønnet arbeid gir ikke kun mulighet til å dekke vårt grunnleggende behov. Gjennom arbeid får vi dekket andre viktige behov som å oppleve kollegialt felleskap på jobb, og tilhørighet til det storsamfunnet vi lever i.

Min yrkeserfaring fra 2001 til jeg begynte å jobbe som programrådgiver i 2013 har vært å få folk ut i ordinært arbeid i regi av ulike NAV tiltak gjennom eksterne tiltaksarrangører. Gjennom dette arbeidet kom jeg i kontakt med brukere med flyktning bakgrunn, som hadde gått gjennom introduksjonsprogrammet uten å ha kommet i jobb eller utdanning. Når jeg lyktes med å få noen av disse ut i jobb var det mange faktorer som spilte inn. Motivasjonen til deltakerne, konjunkturoppgang i arbeidsmarkedet, og ikke minst hvor god kunnskap jeg som veileder hadde om ulike bransjer.

I flere tilfeller var det helt avgjørende at jeg var døråpner for deltakerne. Anskaffelse av praksisplass, deretter oppfølging på arbeidsplassen, var med å sikre at deltakerne tilegnet seg arbeidsrelatert kunnskaper og ferdigheter. På den måten at deltakerne kunne innfri arbeidsplassens krav med tanke på tempo, kvalitet og selvstendighet som var viktige brikker for å lykkes fullt ut. En av mine funksjoner var å være bindeledd mellom arbeidsplassene og deltakerne, og jeg bidro til at kommunikasjonen mellom dem ble konstruktiv og hensiktsmessig, ut fra de utfordringene som dukket opp.

Jeg som stod på i utsiden av introduksjonsprogrammet i flere år, stilte meg selv spørsmålet om intro- deltakerne kunne lykkes i større grad å komme i jobb, hvis intro- opplegget i større grad var arbeidsrettet. Min motivasjon for å begynne i den nåværende jobben var et ønske om å bruke mine tidligere erfaringer for å hjelpe intro-deltakere til å lykkes med å få jobb.



Etter å ha jobbet i over ett år som programrådgiver og etter å ha erfart i å lykkes og mindre lykkes med resultatoppnåelse mot ordinært arbeid har jeg vendt blikket mitt mot min rolle som programrådgiver og de bidragene som jeg har gitt til mine deltakere. Hva er det som gjorde at jeg lyktes i noen saker, og hvorfor ikke med andre saker? Er det noen klare skiller mellom de sakene som jeg lyktes med, og de sakene som jeg lyktes mindre med? Hvordan opplevde deltakerne mitt bidrag som var relatert mot arbeid? Mine bidrag var ut fra mitt ståsted preget av mine personlige faktorer som motivasjon til å hjelpe deltakerne ut i jobb, min yrkeserfaring med å få folk ut i arbeid, og oppfølging relaterte til det.

Hvor stor betydning har deltakernes personlige faktorer som motivasjon, språklige forutsetninger, utdanning og arbeidserfaringer fra deres hjemland, hatt?

Formålet med denne oppgaven er å undersøke i den hensikt å finne svar på hvilke del av jobben som programrådgiverne gjorde hadde størst betydningen for intro- deltakere i forhold til å komme i ordinært arbeid.

## **1.2. Min forforståelse**

Som nevnt over er det lavere grad av sysselsetting blant flyktninger. Min forforståelse før jeg begynte i jobben som programrådgiver var at fokus på arbeid, og vektlegging av arbeidsrettete tiltak, ville gi bedre resultat i overgangen til arbeid. I den tiden som jeg har jobbet som programrådgiver har jeg lagt vekt på å gi de «rette» bidrag rettet mot arbeid. Jeg ville se hvordan slike bidrag ble opplevd av deltakerne som hadde sluttet i introduksjonsprogrammet. Med denne oppgaven ønsker jeg å avdekke hvilke faktorer som virket mest hensiktsmessige for å lykkes bedre med å få jobb etter endt introduksjonsprogram.

## **1.3. Formulering av problemstilling og forskningsspørsmål**

Hvordan virket programrådgivernes ulike bidrag inn overfor intro- deltakerne som hadde mål om å komme direkte over til ordinært arbeid fra introduksjonsprogram?

Hvilke deler av bidragene opplevde deltakerne var de mest betydningsfulle for å nå målet om lønnet arbeid?

Underspørsmålene er som følger:

- Hvor stor betydning har programrådgivernes personlige faktorer hatt for å kunne gi det rette bidraget rettet mot arbeid?

- Hvilke betydning har deltakernes personlige faktorer hatt for å nå målet om lønnet arbeid?
- Er det noen andre faktorer som har hatt betydning, og i tilfelle hva?

## **1.4. Oppgavens oppbygning.**

Denne oppgaven består av seks kapitler. Det første kapitlet er innledningen. Den inneholder bakgrunn for valg av tema, min forforståelse problemstilling, begrepsforklaring, avgrensning, litt om den enheten som informanter var deltaker i samt en oversikt over utforming av oppgave. Det andre kapitlet er teoretiske delen av oppgaven. Jeg presenterer teorier om sosial kapital, kapitaltyper som er relevant i denne undersøkelse. Teori om bakkebyråkrater, veiledningsteorier og akkulturasjons teori som er basert på Berrys rammeverk blir også presentert her. Etterpå gir jeg en kort presentasjon av fire forskningsrapporter som kan gi svar på hva som kan være årsaken til variasjon i programrådgivernes bidrag. Den tredje kapittel blir masteroppgavens metodiske grunnlag er presentert, der jeg gir beskrivelser av hvordan og hvorfor de ulike metodiske valgene er gjort. Kapittel fire er presentasjon av de åtte informantene, og hva de satt mest pris på av programrådgivernes bidrag, samt presentasjon av de to programrådgivernes syn på om deres bidrag. Til slutt gir jeg en liten oppsummering av de sentrale funnene som gir grunnlag for videre analyse. Kapittel fem, seks, sju og åtte er analysedelen, der forskningsresultater diskuteres opp mot oppgavens forskningsspørsmål. Kapittel ni er oppsummering, og skisserer mitt bidrag.

## **1.5 Begrepsforklaring**

Her vil jeg gi en kort redegjørelse for introduksjonsprogrammet. IMDi sier det slik: Introduksjonsprogrammet skal forberede nyankomne innvandrere til å delta i arbeids- og samfunnslivet, og hjelpe dem til å bli økonomisk selvstendige. Introduksjonsprogrammet skal minst inneholde opplæring i norsk og samfunnskunnskap, og tiltak som forbereder til videre utdanning eller arbeid. Det er kommunene som har ansvar for å gjennomføre programmet. Hvorvidt man har rett og plikt til introduksjonsprogram, avhenger av hva slags oppholdstillatelse man har. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet(IMDi) har veilednings- og oppfølgingsansvar overfor kommunene og deres arbeid med introduksjonsprogrammet.

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/>

Bidrag fra programrådgiverne menes veiledning og oppfølging rettet mot arbeid. Det er eksempelvis å gi veiledning relaterte til arbeid, anskaffe praksisplass, gi oppfølging på arbeidsplass, samt å bistå i jobbsøkningsprosessen. Bidraget innebærer også å hjelpe deltakere til å få godkjenning av sin utdanning og ulike lisenser de måtte ha fra sitt hjemland.

Personlige faktorer hos programrådgiverne menes deres bakgrunn, og motivasjon i forhold til å få deltakerne ut i ordinært arbeid innen utgangen av introduksjonsprogrammet.

Programrådgivernes kompetanse relatert til slikt arbeid som å ha god oversikt over det lokale næringslivet, og å ha et nettverk der hører inn under personlige faktorer.

Med personlige faktorer hos deltakerne menes deres bakgrunn i forhold til alder, kulturelle utfordringer, utdanning og yrkeserfaring fra deres hjemland, språklige forutsetninger til å få jobb, motivasjon deriblant innsats og evne til å omstille seg til arbeidslivets krav.

Programrådgivernes og deltakernes sosial kapital kommer inn under personlige faktorer.

Med sosial kapital menes med de ressurser som er tilgjengelig for programrådgiverne og intro- deltakerne gjennom deres nettverk med tanke på arbeid.

Andre faktorer kan være strukturelle og organisatoriske faktorer som ligger utenfor programrådgivernes myndighetsområde eller faktorer som ikke kommer inn under programrådgivernes og deltakernes personlige faktorer.

## **1.6 Avgrensning av oppgave**

Tidligere evalueringer og studier av introduksjonsprogrammet dokumenterer at individuelle og strukturelle faktorer i stor grad avklarer i hvilken grad deltakerne kommer over i arbeid eller utdanning (Rambøll rapport, 2011.s.5). Strukturelle faktorer er bl.a. organisatoriske forhold som hvordan intro- ordningen er organisert, arbeidsledighet og sysselsettingsgrad i kommunene. Hvordan introduksjonsprogrammet er implementert og driftet har også innvirkning for resultatet. Jeg kommer til å redegjøre kort i oppgaven hvordan den enheten som jeg jobber i er organisert, og hvor mange og hvilke typer arbeidsrettet tiltak som ble satt i verk. Jeg kommer også til å redegjøre for hvordan arbeidsmarkedet er i den kommune jeg

jobber i. På den måten blir de andre faktorene som påvirker utfallet av introduksjonsprogrammet belyst uten at jeg går i dybden.

På grunn av omfanget av oppgaven avgrenser jeg programrådgiverens bidrag innenfor rollen veilednings og oppfølgings arbeid rettet mot veien til arbeid. Ifølge IMDi har programrådgiver mange roller som innebefatter veiledning, oppfølging, koordinering og som saksbehandleren. Jeg avgrenser programrådgivers rolle som veiledning- og oppfølgingsrolle i rettet mot arbeid.

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/Programradgivers-rolle/>

## 1.7 Norskprøve

Jeg gir en kort informasjon om ulike språknivå:

Det er fire prøver som måler ferdigheter i norsk: Norskprøve 1, 2 og 3, samt Test i norsk – høyere nivå (“Bergenstesten”).

Norskprøve 1, 2 og 3 er laget etter nivåbeskrivelsene i Læreplan i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere (2005). Norskprøve 2 og 3 er nasjonale avsluttende prøver i opplæringen i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere.

Norskprøve 1 er en såkalt ”underveisprøve” på nivå A1. Prøven skal vise om deltakeren har nådd nivå A1 og er ikke en avsluttende prøve. Norskprøve 1 avholdes lokalt på skolene ved behov. Det er ikke testbevis for denne prøven.

Norskprøve 2 er avsluttende skriftlig og muntlig prøve på nivå A2. Norskprøve 2 skal måle:

- forståelse av ytringer og vanlige uttrykk fra dagliglivet på et enkelt og tydelig språk
- evnen til å lese og forstå svært korte, enkle tekster
- ferdighet i å skrive korte, enkle beskjeder og meldinger
- evnen til å utveksle direkte og enkel informasjon om personlige forhold og kjente emner og til å forstå det som sies i enkle, dagligdagse samtaler

Norskprøve 3 er avsluttende muntlig og skriftlige prøve på nivå B1. Norskprøve 3 skal måle:

- ferdighet i å forstå hovedpunktene i informasjon som formidles på en klar og enkel måte
- evnen til å lese og forstå tekster som er skrevet i et direkte og klart språk og hvor innholdet er klart strukturert
- ferdighet i å skrive forståelig, sammenhengende tekst

- evnen til å klare seg i de fleste samtaler som forekommer i dagliglivet
- Resultatet på Norskprøve 2 og Norskprøve 3 blir vurdert til ”Bestått” eller ”Ikke bestått”. De som består, får prøvebevis i posten.

<http://lingu.no/en/online-courses/>

## **1.8 Litt om enheten som intro-deltakerne var i**

Introduksjonsprogrammet er organisert som egen enhet, som jobber med bosetting og kvalifisering. Intro- enhet jobber med kvalifisering dvs. kun med introduksjonsprogram, og de har pr. i dag ca. 120 intro- deltakere. Kommunens læringssenter står for norsk undervisningen. Antall timer norsk undervisning i uken er ca. 18 – 20 timer. Det er intro- enhet som drifter ulike kvalifiseringstiltak etter skoletiden slik at deltakere får heldagstilbud. Noe av tiltakene ble kjøpt inn av private aktører, og fra kommunens læringssenter, og noe ble drevet av programrådgivere. Jobbsøkerverksted hvor deltakerne får hjelp til å skrive cv og søknader er et av tiltakene relatert til arbeid som drives av programrådgivere. Karriereveiledning og Jobpics er en annen type arbeidsrettet tiltak som denne intro-enhet gir til side intro-deltakere. Deltakere får også undervisning om begreper og termer knyttet til arbeidslivet. Arbeidsmuligheter i denne kommunen og omkringliggende kommunene var bra og det var lite arbeidsledighet i den tiden undersøkelsen ble foretatt.

## **Kapittel 2: Teori og tidligere forskning**

### **2.1 Sosial kapital**

Hva er sosial kapital og hvorfor er dette begrep relevant i denne oppgavesammenheng?

Utgangspunkt for anvendelse av denne teorien er en tanke om at sosial kapital er en individuell og kollektiv ressurs som programrådgivere sitter med som yrkesutøver for å kunne utføre sin jobb. Hvilke bidrag programrådgiverne gir til sine intro- deltakere vil være preget av den ressurs den aktuelle programrådgiver sitter med. Min forforståelse av individuelle ressurser var den erfaringsmessige og kunnskapsmessige ressursen den aktuelle programrådgiver personlig sitter med for å kunne utføre sin jobb. Med kollektive ressurser mener jeg ressurser som er tilgjengelig i den enheten og organisasjonen den aktuelle programrådgiveren jobber i.

Slik som å ha tilgang til ulike verktøy for å kunne utføre sin jobb, og ressurser som er forankret i interaksjon med sine samarbeidsparter både innad og utad i kommunen. Hypotesen var hvilke ressurs den aktuelle programrådgiver sitter med personlig, og hvor tilgjengelige de nødvendige ressurser er i den organisasjonen som programrådgiver jobber i, og om det vil ha innvirkning for innholdet av bidraget som skal gis til sine intro- deltakere.

For deltakere av introduksjonsprogrammet er sosial kapital en mulighet til å ha tilgang til kunnskap og ressurser, som kan gi positive innvirkninger for deres måloppnåelse.

Tilgangen er gjennom relasjon med f. eks. sine landsmenn, ulike foreninger, med andre intro-deltakere, og med sine programrådgivere. Kunnskap mener jeg arbeidsrelatert kunnskap som bransjekunnskap, og samt tilegnelse av innsikt i «innsides» regler slik som skrevne og uskrevne regler som gjelder i arbeidslivet, og forventninger i arbeidslivet m.m. Ressurs menes med hva deltakere i introduksjonsprogrammet har høstet i samhandlinger med deres programrådgivere i formelle sammenhenger, med deres egne landsmenn eller andre mer uformelle sammenhenger. Dette kan også være en ressurs som deltakere har høstet ved å ha språk og arbeidspraksis under introduksjonsprogrammet, i form av å knytte nye kontakter til arbeidsgivere og kollegaer.

Nettverk i denne forbindelse menes muligheten til å ha direkte eller indirekte bindeledd eller link til arbeidsgivere eller andre aktører som er relatert til arbeid. Dette kan være et formelt eller uformelt nettverk. Kunnskap som deltakerne vil tilegne seg ved å være i praksis, og i stiftelsen av nye nettverk med sine kollegaer, vil også være en sosial kapital.

Ved litteratursøk opplevde jeg at begrepet sosial kapital har mange definisjoner, og som teori har denne mange retninger ut fra hvilke komponenter man vektlegger. Min for forståelse av begrepet trengte også en liten revisjon og operasjonalisering.

Jeg har valgt å ha en pragmatisk tilnærming og definisjon av sosial kapital. Presentasjon av sosial kapital er begrenset til å relatere oppgavens problemstilling om hvilken betydning dette kan ha hatt for måloppnåelse. Slike avgrensninger var også nødvendig fordi sosial kapital er en av flere teoriene jeg bruker her som analyseverktøy, og av den grunn ikke skal vies stor plass her. Jeg har valgt å ta i bruk Rønning og Starrin(2009) sin litteratur sosial kapital i et velferdsperspektiv som utgangspunkt, for å gi en kort presentasjon av sosial kapital. Jeg går ikke inn i inngående definisjon og forskjellig vektlegging av forskere som Bourdieu, Loury, Coleman og Putnam, som har preget dagens forståelse av sosial kapital.

### **2.1.1 Hva er sosial kapital ?**

«Sosial kapital dreier seg om ressurser knyttet til sosiale relasjoner. Slike sosiale relasjoner kan være utviklet i forhold til familie, venner, nabolag, frivillige organisasjoner eller arbeidsplassen»(Rønning og Starrin, 2009 s.10). Ut fra ovennevnte definisjon er sosial kapital forankret til relasjoner, og det kan være uformelle relasjoner i privatsammenheng, eller en mer formell sammenheng slik som på arbeidsplassen. Noen relasjoner kan være tette med sterke bånd mellom seg, og noen relasjoner kan være mer overfladiske og løse. Dette vil også ha innvirkning for hvilke ressurser som kan høstes. Relasjon leder til nettverk til andre personer og en av nettverksteoretikerne er Granovetter(1973) . Han peker på at svake bånd også kan ha en positiv funksjon i jobbsøkersammenheng ved å gi informasjon innad i en gruppe de sterke bånd ikke sitter i.

### **2.1.2 Bonding, bridging og linking.**

Sterke og svake bånd som kan trekkes parallelt med begrepet bonding og bridging ble brukt av Putnam (2000). Nettverkene som kjennetegnes av bonding, består av homogene grupper med felles identiteter med sterke sosiale bånd, og en sterk følelse av lojalitet og gjensidighet overfor nettverkets medlemmer. De er innadvendt med en skarp avgrensning mot omverden. Bridging fører derimot mennesker fra ulike sosiale sammenhenger sammen. De sosiale båndene er svakere enn bonding men til gjengjeld er båndene viktig for å få tilgang til informasjon og muligheter. Linking sosial kapital karakterisert som en spesiell form for bridging kapital, som særlig er opptatt av maktaspekt( Rønning og Starrin, 2009 s.73).

Linking- type som viser til forbindelser mellom individer som har ulike status og ulik tilgang til ressurser (side 22 nova rapport).

[http://norlag.nova.no/asset/4331/1/4331\\_1.pdf](http://norlag.nova.no/asset/4331/1/4331_1.pdf)

### **2.1.3 Relasjonell sosial kapital og system sosial kapital**

Jeg har innledningsvis ut fra min forståelse nevnt individuell og kollektiv sosial kapital hos programrådgivere. Jeg operasjonaliserer begrepene ut fra Esser sin definisjon.

Esser (2008 i Rønning og Starrin 2009 s. 59) omtaler disse henholdsvis som relasjonelle kapital og systemkapital. Den relasjonelle sosiale kapitalen kan karakteriseres som en aktør sine personlige ressurser og utgjør summen av alle ressursene og fordeler en person kan ha, som et resultat av direkte og indirekte relasjoner til andre individuelle aktører. Verdier av disse ressursene er avhengig av tidligere investeringer, og den relasjonelle kapitalen blir her sett på som en spesiell form for oppspart kapital. Esser(2008 i Rønning og Starrin 2009, s.60) skiller mellom tre typer relasjonell kapital: posisjonelle kapital, tillitskapital og forpliktelseskapital.

Begrepet relasjonell sosial kapital er forankret i de relasjoner den enkelte har til andre. En person som har mange relasjoner til flere ulike nettverk vil ha tilgang på mer informasjon og flere ressurser enn en person med bare relasjoner til et og samme nettverk, derfor kalles denne formen av relasjonell sosial kapital, for posisjonell kapital (Esser 2008 i Rønning og Starrin 2009 s.25). Tilgangen på ressurser vil sådan også avhenge av mengden kontakter en aktør kan mobilisere gjennom relasjoner sitt i nettverk (Bourdieu 1986 s.51).

Posisjonell kapital handler om å optimalisere sine investeringer i sosiale relasjoner. Oftest vil det være formålstjenlig å utvikle kontakt med flere ulike sosiale nettverk, for på den måten å få tilgang til ulike typer informasjon og ulike typer kontakter, i stedet for å dyrke noen få sosiale kontakter innenfor det samme nettverket. Esser definerer tillitskapital som er basert på mengden av ressurser og goder en aktør kan aktivere pga. tillit vedkommende har opparbeidet seg. Forpliktelseskapital handler om forpliktende avtaler som en har med andre aktører, og verdien av ressurser og goder som disse kan aktivere.

System sosial kapital kjennetegnes ved et kollektivt eller sosialt system. System sosial kapitalen gjenspeiler det som er allment akseptert innenfor de normer som gjelder i et lokalsamfunn, hvorav systemkapitalen også kan utgjøre offentlige hjelpetiltak eller ordninger(Rønning og Starrin 2009, s.60). System sosial kapitalen dekker ulike aspekter ved kollektive bånd og Esser (2008) deler systemkapital inn i tre underkategorier: *Systemkontroll*, *systemtillit*, og *systemmoral*. Systemkontroll forutsetter tette bånd mellom personene i et nettverk, og kan også kalles ”sosial kontroll”. Hjelpeapparatet kan sies å være en del av systemkontrollen og hvordan hjelpeapparatet er organisert og hva slags tilbud som blir gitt vil påvirke hvor effektiv denne kontrollen er. Introduksjonsprogrammet ut fra definisjonen som jeg har nevnt over er en systemkapital.



Artikkel i marginalisert og sosial kapital av Liv Johanne Solheim(Rønning og Starrin 2009 s. 70- 71) viser hvordan system kapital fungerer for marginaliserte grupper. Dette virker i stor grad gjennom relasjoner til enkelte aktører i lokalsamfunnet og i hjelpeapparatet slik som samhandling med veileder NAV, fastlege og psykolog. Artikkelen sier at å bygge relasjonell sosial kapital i hjelpeapparatet handler i stor grad om å opparbeide posisjonell kapital. Det vil si å utvikle kontakt med personer som er i posisjoner, og har den kompetanse de trenger for å få best mulig hjelp, og som de føler seg trygg på. For å komme ut av en marginal posisjon, er stønadsmottakerne avhengig av å bli trodd på og vist tillit.

### **2.1.4 Nettverket, en bru over til arbeid**

Ifølge Bø og Shiefloe(2007) utgjør individuelle nettverk kjernen i menneskers sosiale integrasjon, og er svært viktig ved tilgang til tilpasning til arbeidslivet. Nettverk og sosiale relasjoner kan virke som ressurser for individets integrering. Men spørsmålet om ressurstilgangen i et individnettverk dreier seg om hva slags goder en kan få tilgang til gjennom sine relasjoner med andre. Forfatterne peker på at det er vanligvis lite formell kontakt mellom noen etniske minoriteter og resten av det norske samfunnet. Følgende er at disse gruppene har begrenset tilgang på karrieremessig relevant sosial kapital, unntaket er der rekrutteringen i stor grad er nettverkbasert slik som drosjenæringen i Oslo, renhold og restaurantbransje.

Ved å utnytte nettverksrelasjoner kan en skaffe seg informasjon, rådfører seg med andre, øve innflytelse og få hjelp til å løse ulike typer oppgaver.

Nan Lin (2001 i Bø og Schiefloe 2009) sier at det er fire hovedårsaker til at ressurser som er forankret i nettverk, gir avkastning. Den første er at sosial kapital øker tilgang til informasjon. Som studenter har vi nytte av informasjon om studievalg. Om hva slags fag det lønner seg å ta, om hvilke veileder som gjør den beste jobben, hvordan oppgaver kan løses, eller hvordan det er lurt å forberede seg til eksamen. Når vi skal ut i arbeidslivet eller ønsker oss en ny jobb, viser mange undersøkelser at informasjon innhentes gjennom et nettverk, som er en viktig rekrutteringskanal, både for arbeidssøkere og for dem som skal ansette. Som yrkesutøvere trenger vi råd og veiledning fra andre og sjansene for å gjøre en god jobb, og å gjøre

yrkesmessige karriere, øker med tilgangen på relevant sosial kapital (Lin et al. 2005 i Bø og Schiefloe 2009).

Informasjonstilgang og erfaringsutveksling er også viktige sider ved den sosiale kapitalens meso nivå. Effektive, uformelle kommunikasjonskanaler øker organisasjoners handlingspotensial, og evne til læring. Dette gjelder mellom programrådgiverne og overfor andre av kommunenes etater som kunne gi økt f. eks. tilgang til språk, eller arbeidspraksis plass. Den andre hovedformen for avkastning kommer gjennom mulighet til å dra nytte av andre aktørers innflytelse. Dette kan være for eksempel være viktig i forbindelse med jobbsøknader eller forfremmelse (Bø & Schiefloe 2009, s.164).

### **2.2.1 Veiledningsteori**

Jeg har valgt å bruke denne teorien som et av analyseverktøyene fordi veiledning er en vesentlig del av programrådgivernes oppgave, og veiledningskompetanse vurderes som en av de viktigste personlige faktorene til programrådgiverne, for at de skal kunne gi de rette bidragene til sine deltakere.

Det er mange definisjoner på veiledningsteori. Jeg tar i bruk definisjonen av Skagen (2004) hvor han i sin bok «Veiledningslandskap, innføring i veiledning og rådgivning», gir definisjon av veiledning og innholdet i veiledningen. I Skagen sin bok blir det kapittelvis presentert forskjellige veiledningsretninger som er basert på ulike teorier. Veiledning slik som NLP, LØFT, systematisk veiledning, coaching, veiledning for konstruktivistisk grunnlag, gestaltveiledning, og konfluent pedagogikk er slike retninger. Jeg har ikke valgt å ta noen bestemte teorier fra noen av disse retningene, men kun Skagen sin definisjon av veiledning. Denne definisjonen og beskrivelsen av hva veiledning er passer etter min mening best i denne oppgavesammenhengen. Jeg utdyper dette etter hvert.

Jeg gir deretter en beskrivelse av IMDI sin definisjon av veiledning.

Skagens (2004) sier slik:

*Veiledning forutsetter samtale. Et vesentlig moment ved veiledning er at denne virksomhet består av et saksforhold og av en relasjon. I saksforholdet blir et tema utdypet og undersøkt, og dette*

*saksforholdet eller temaet bestemmes ofte av konteksten. Hvis det dreier seg om veiledning av sykepleiestudenter, er det klart at temaet skal være studentenes yrkesutøvelse. Veiledning av elever i skolen skal derimot dreie seg om faglig arbeidet og i noen sammenhenger om elevenes situasjon utover faglige. Relasjonen mellom veileder og den som får veiledning, har med tillit og kontakt å gjøre. Hvis ikke den nødvendige tilliten er til stede, vil samtale lide under dette. God veiledning er avhengig av god bearbeidelse av saksforhold og en god relasjon.*

Programrådgiver skal veilede sine deltakere som har ulike utdanningsbakgrunn, ulike kulturelle bakgrunn, forskjellig språklig kompetanse, og som har forskjellige yrkesmål og ønsker. Mange av dem er relativt nye i landet og av den grunn har deltakerne og programrådgiverne ikke den samme kulturelle forståelsesramme. Dette er en samhandlingssituasjon som krever kunnskap fra veilederen. Kunnskapen gjelder også den konkrete saken det skal veiledes om, f. eks. en situasjon der en intro- deltaker som har lang yrkeserfaring fra sitt hjemland som elektriker, ønsker å ha en tilsvarende jobb i Norge. I denne veiledningssituasjonen er det et konkret saksforhold, som det trengs kunnskap til å løse, samtidig som det foregår en relasjonsbygging mellom veileder og den som blir veiledet.

I Skagen sin bok *Veiledningslandskap* (2009 s.18-21) skriver han om rollene, symmetri evt. asymmetri mellom veileder og de som blir veiledet, samt hvordan rådgivning kan bli innbefatte som veiledning ut fra kompetanse og kunnskapsnivået mellom disse.

Skagen sier at veiledning er en dialogisk virksomhet som foregår i en sosial, kulturell og historisk sammenheng. Det er denne sammenhengen som kan være en institusjon, eller arbeidsplass som definerer og setter grenser for veiledningens form og innhold. Det er stor forskjell på veiledning alt etter hvor den foregår. Skagen sier at veiledere får forskjellige roller, variasjon i innhold og metoder alt etter hvem de veileder med, og hvor veiledningen foregår. En god veileder må derfor alltid bruke tid på å orientere seg i landskapet og finne ut hvor han er. Når veilederen har fått kunnskap om situasjonen han skal veilede i, er tiden inne til å velge innhold, strategi og metode. For selv om situasjonen setter rammer og begrenser valgene, ifølge ham, er det alltid et frirom tilbake der veilederen kan gjøre valg.

Veiledningens form og innhold i den settingen som programrådgiver og deltakerne er i, er definert av Lov om introduksjonsordning. Samme loven setter også grenser for veiledningens form og innhold. Veiledning kan foregå på f. eks. programrådgivers kontor eller på intro-deltakers praksisplass.

Skagen(2009) sier at i noen definisjoner av veiledning blir hovedvekten lagt på veilederen som hjelper, den som gir hjelp eller assistanse. Graden av hjelp vil variere i forskjellige veiledningsforhold. I veiledning der det er stor alders- og kompetanse forskjell, vil veilederen antagelig måtte hjelpe mer enn i andre situasjoner. Men det er viktig å ikke definere veilederen som en bedreviter, som skal påføre andre forandringer i deres liv uansett situasjon. Like viktig er det og ikke late som om det er likhet mellom veilederen, og den som får veiledning. I svært mange situasjoner, f. eks. innenfor skole og utdanning, er det forskjellen som er viktig. Læreren i en skole er eldre, har mer livserfaring, og fremfor alt mer kunnskap og kompetanse enn sine elever. En veileder befinner seg konstant i en dialog med den han veileder og at veiledning er opplæring og oppdragelse, og derfor er korreksjoner en naturlig del av dialog, sier han. For barn og unge er korreksjoner nødvendig for at læring skal skje. Her blir veilederrollen formet av veileders kompetanse og kunnskap. Skagen(2009) sier at det er et skille mellom veiledning og rådgivning i pedagogisk hverdagsspråk. Det går i praksisen på hvordan veileder eller rådgiver forstår og utøver sin rolle. Veiledning blir gjerne forstått som en mykere kommunikasjon der spørsmålene dominerer, og der veileder søker symmetri i forholdet. Råd er uønsket eller tilmed forbudt i denne oppfatningen. Der veiledning oppleves som demokratisk og det legges vekt på de riktige spørsmålene, lirker den som mottar veiledning seg mot erkjennelse. Rådgivning derimot, forstås som en mer direkte kommunikasjon der råd er tillatt, og der forskjellig kompetanse og erfaring kommer naturlig til uttrykk, og utnyttes til en fordel i veiledningen

Skagen (2009) beskriver videre hvorfor råd har en viktig funksjon i veiledingsøymed: I et veiledningsforhold der det er etablert en god relasjon mellom veileder og veiledet, er råd i følge ham en viktig del av den gode veiledningen. Å gi råd er ikke å være bedreviter, men å ta sitt ansvar for å formidle verdier og kunnskap alvorlig. Dette er spesielt viktig når det er store forskjeller i kunnskap og erfaring mellom veileder og den som mottar veiledning, slik det er i skolen, eller i noen tilfeller i yrkes- og profesjonssammenheng. Særlig da er det et ansvar for veilederen for å være tydelig som person og fagmenneske.

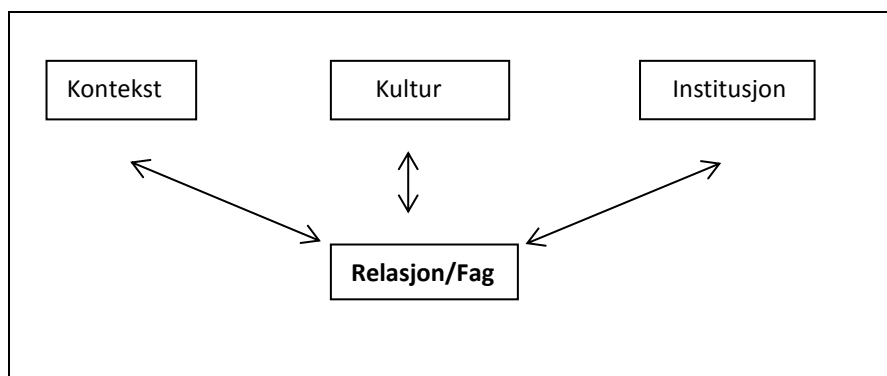
Han sier at det ikke er stor forskjell mellom rådgivning og veiledning. Likheten er at begge legger vekt på at den som mottar veiledning eller rådgivning, selv skal ta ansvar for å utvikle seg og lære. Veiledning og rådgivning blir begge definert som hjelp fra veileder eller rådgiver

til en annen person eller andre personer. Den ene definisjonen setter likhetstegn mellom veiledning og rådgivning.

Ifølge ham er det en del retninger innenfor veiledning som legger vekt på symmetri i relasjonen mellom veileder og klient, men han fremhever *komplementaritet* som viktig. Det å være komplementær betyr å utfylle hverandre i veiledningssituasjonen.

Jeg trekker denne komplementaritet i den retningen at programrådgiver må justere sin rolle ut fra hvor mye intro- deltakere trenger av konkrete og praktiske råd, og veiledning. Flere av intro- deltakerne er på mange måte avhengig av å få tilført informasjon utenfra, for å komme i den fase hvor de kan overveie flere alternativer, og kan ta et valg som er mest optimalt for dem. Denne informasjonen blir tilført mange ganger fra deres programrådgivere, hvis de ikke har mulighet til å få tilført dette fra deres egne nettverk. Eller når de f. eks. på grunn av språklige begrensninger ikke har mulighet til å samhandle med de instanser som kan gi relevant informasjon som berører deres sak.

Ifølge Skagen(2009) vil veileder og klient i en god relasjon utfylle hverandre over tid. Det er viktig å ha et blikk for variasjon og forskjeller mellom mennesker, kulturer, og situasjonen er vesentlig for at veiledningen skal lykkes. Det ligger implisitt i det at det er veiledere som er fagperson og profesjonsutøver som kan ha blikk på konteksten som vises under.



Figur fra side 21

Programrådgiver og deltakere er i en kontekst hvor det er Lov om introduksjonsordning som setter rammene og innholdet i programmet. Programrådgiveren er fagperson som bør ha innsikt og nødvendig ferdigheter i veiledningskompetanse i samhandlingssituasjonen med

sine deltakere. Dette gjelder de konkrete sakene som veileder skal gi råd eller veiledning om til sine deltakere, alt ut fra kompetansenivået og behov hos deltakerne.

### **2.2.2 Imdi sin definisjon av veiledning**

Imdi som er et fagorgan for introduksjonsprogrammet sier det slik om veiledningskompetanse for programrådgivere:

*Veiledningskompetanse er en nødvendig forutsetning for å gi deltakeren i introduksjonsprogrammet en god, metodisk oppfølging. For å kunne veilede en annen, må man være bevisst på hvordan veiledning skiller seg fra rådgivning, og fra det å være en hjelper. Avgrensningen betyr ikke at grensene mellom disse rollene alltid er tydelige og helt atskilte. Men det er avgjørende at veilederen forstår når hun går ut av/går inn i de ulike rollene, hva som legitimerer dette, og hva konsekvensene er av ulik vektlegging av atferd i veilederrollen. Så lenge de ulike rollene brukes bevisst og med en klar målsetting i forhold til brukerens behov og situasjon, har hver rolle sin funksjon.*

Videre skriver Imdi slik:

Det finnes mange definisjoner på veiledningsbegrepet. Her brukes følgende definisjon:

*Veiledning er en pedagogisk og relasjonell prosess med oppdagelse og læring, vekst og utvikling som mål, og der den lærende er i fokus.*

Imdi utdyper at definisjonen innebærer at det er den som veiledes, som har de beste forutsetninger for å finne den veien som er riktig for ham eller henne. Veilederens ansvar er å legge til rette for at dette kan skje. I et slikt veiledningsforhold skal veilederen primært ikke gi svar, men legge til rette slik at den som veiledes, selv oppdager svarene. På den måten trer deltakeren inn i en aktiv rolle i forhold til egen læring og utvikling. En forutsetning er at veilederen møter den som veiledes der denne er, respekterer vedkommende sitt ståsted og selvstendige tenkning - også når den er annerledes enn veileders. Forholdet må være gjensidig anerkjennende. Veilederens oppgave er også å gi nøytral informasjon slik at den som veiledes, kan gjøre valg på best mulig grunnlag. Veilederens oppgave er å skape en trygg og kreativ veiledningsrelasjon og stille undersøkende og åpne spørsmål som fører til dialog. Denne relasjonen krever faglig trygghet. Det vil si teoretisk og praktisk kunnskap som gjør det mulig

å kunne stille de riktige spørsmålene. De som mottar veiledning, bør få vite hva som er hensikten med veiledningen, hvordan den foregår og hvilke forpliktelser det innebærer. Det kan bety at den som skal veiledes, først må få informasjon om at veilederen ikke gir råd eller hjelp. At hensikten er å stille gode spørsmål, slik at den som veiledes selv kan finne løsninger som passer for ham eller henne. Programdeltakere som kommer fra samfunn der en ekspertrolle er forbundet med det å gi råd eller hjelp, vil trenge tid til å forstå hva rollene i et veiledningsforhold er. Hvis en flyktning primært har behov for råd, er det ikke sikkert at vedkommende er særlig interessert i, eller er klar for å bli veiledet.

IMDI sier videre om rådgivning:

Rådgivning er, som ordet tilsier, det å gi råd. Skillet mellom rådgivning og veiledning kan være uklart. Noen hevder at rådgivning er en del av veiledning, mens andre mener at rådgivning er vesens forskjellig fra veiledning. For å få et bevisst forhold til både rådgivning og veiledning, velges det her å skille begrepene.

- Veiledning: innebærer at den som veiledes, selv oppdager hvilke løsninger som passer best for ham eller henne.
- Rådgivning: en rådgivningssamtale er den som gir rådene eksperten som har kunnskapen og som vet hva som vil være best å gjøre. Å gi råd kan frata den som mottar rådet/-ene, muligheten til selv å velge. Hvis den som skal gi råd, ikke kjenner programdeltakerens behov, forutsetninger og interesser godt nok, kan han/hun risikere å gi uriktige råd og anbefalinger.

Den som gir råd, kan ha forventninger om at rådene følges. Dersom det ikke skjer, kan det føre til skuffelse hos rådgiveren. På den annen side kan den som tar imot rådene, ha forventninger om at han/hun kan få en bedre livssituasjon hvis rådene blir fulgt.

Vedkommende kan legge ansvaret på rådgiveren hvis rådene ikke førte til en bedre livssituasjon.

Det er imidlertid viktig å huske på at rådgivning kan være en riktig forberedelse til en framtidig veiledningssekvens. Et eksempel på en situasjon hvor programrådgiveren benytter en mer aktiv og styrende og atferd, kan være der hvor deltakeren er i en uoversiktlig og ny situasjon. Imdi definerer hva hjelperen kan bety i den sammenhengen:

For mange mennesker som befinner seg i en kritisk og uoversiktlig livssituasjon, kan det være fristende å prøve å gi fra seg et ansvar som kjennes for tungt å bære til en konsulent som strekker ut en hjelpende hånd. Da bør man ha klart for seg at ved å hjelpe et annet menneske,

kommer hjelperen i fokus i stedet for flyktningen. Det er hjelperen som bestemmer samhandlingens innhold og form. En slik samhandling etablerer ikke en likeverdig relasjon. Hjelperen kan sette den som tar imot hjelp i takknemlighetsgjeld, og ha forventninger om at den hjelpetrengende vil vise takknemlighet. Denne gjelden kan føre til et avhengighetsforhold. Hjelperen kan skape urealistiske forventninger hos den hjelpetrengende, som kan gå ut på at hjelperen skal ta ansvar for og ordne opp i den hjelpetrengende sitt liv.

Siden slike forventninger ikke kan oppfylles av hjelperen, kan dette skape frustrasjon og oppgitthet hos begge parter, og eventuelt ødelegge relasjonen. Den som mottar hjelp kan bli skuffet, og den som gir hjelp kan oppleve utakknemlighet.

Ønsket om å kunne hjelpe kan skyldes at det kjennes godt å være behjelpelig, man føler seg som et godt menneske. Som offentlig ansatt tjenesteyter er det viktig å bevisstgjøre seg motivene man har for å hjelpe noen, og være klar over mulige konsekvenser.

Det å gi hjelp kan selvfølgelig være på sin plass i ulike situasjoner, og det er den profesjonelle tjenesteyterens ansvar å alltid gjøre det som er hensiktsmessig.

<http://www.imdi.no/nn-NO/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/Programradgivers-rolle/>

## **2.3 Akkulturasjonsteori og mestringsstrategier**

Berry(1997 s.52 i Fandrem 2011) utarbeidet et akkulturasjonsrammeverk som beskriver akkulturasjonsprosessen. Hva er akkulturasjon, og hvorfor har denne teorien relevans i min oppgave? Dette redegjør jeg for etter hvert. For å gi en definisjon av akkulturasjonsteori og mestringsstrategier har jeg tatt utgangspunkt Fandrem sin litteratur om mangfold og mestring i barnehage og skole, som ble utgitt i 2011. Fandrem sier at akkulturasjon har å gjøre med både enkulturasjon (Herskovits 1948 s.50 i Fandrem) og sosialisering. I enkulturasjon snakker man om tilegnelse av ferdigheter gjennom at man lever i eller omgis av kulturen, snarere enn læring gjennom en dialektisk prosess der læringen har bestemte mål. Sosialisering handler derimot mer om læring med et bestemt formål. Akkulturasjon er altså begrepet som brukes når vi har enkulturasjon og resosialisering som en følge av at man flytter til en ny etnisk kultur.(Fandrem, 2011s.51).

Resosialisering(Aasen 2003 s.51 i Fandrem 2011) er når vi lærer at noe kan gjøres/sies på en annen måte.



Intro- deltakere kommer til Norge med ferdigheter, verdier og normer som ble formet i deres hjemland gjennom enkulturasjonsprosess og gjennom sosialisering. Å flytte til Norge innebærer å forholde seg til et nytt samfunn hvor f. eks. språk og levesett er annerledes. Det intro- deltakere gjennomgår er en tilpasningsprosess i Norge, og dette blir av Berry(1997 i Fandrem 2011) kalt en psykologisk akkulturasjonsprosess. I denne prosessen kan immigrantens bakgrunn som alder, kjønn, helse, status, motivasjon, årsaker for migrasjon, forventninger, kulturell distanse som språk og religion og personlighet virke inn. Berry (1997) kaller de faktorene som modererende faktorer, og de kan virke som risiko- og beskyttelsesfaktorer, avhengig av grad og nivå(Fandrem, 2011 s. 56-59).

Ved bruk av Berrys (1997) rammeverk viser Fandrem hvordan stresser kan utarter seg i akkulturasjonsprosessen. Stressopplevelsen påvirkes av hvordan individet vurderer og evaluerer opplevelsene og erfaringene. Erfaringen kan i noen tilfeller føre til stress avhengig av kognitiv kontroll og vurdering av problemer. For noen kan denne erfaringen føre til nye muligheter, og for noen kan det bl. a kan det føre til depresjon. De som opplever nye muligheter og mestring har kommet i en fase hvor de har oppnådd et realistisk syn på virkeligheten, har redusert stressnivå og er tilfreds. I denne fasen opplever man en sterk følelse av tilfredshet(Fandrem, 2011 s.76, 78 og 79).

Ifølge Berry og hans kollegaer (2002 i Fandrem s. 59) er tilpasningen først og fremst knyttet til grad av opprettelse eller forandring av ens praksis og atferd. Det skjer en atferds omlegging og innlæring, samt tilegnelse av nye atferd i det nye landet. Det kan kalles kulturell avlæring og kulturell læring(Fandrem, 2011 s.59).

Det er ifølge Berry(1997, s.69 i Fandrem) fire forskjellige måter for innvandrere å håndtere akkulturasjonsprosessen. Dette kan også kalles akkulturasjonsstrategier. De er integrering, assimilering, separering og marginalisering. Integrering vil si at forbindelser til opphavskulturen opprettholdes, samtidig som forbindelser til den nye kulturen skapes. Assimilering er når forbindelser til opphavskulturen forlates, mens den nye kulturen inntas. Separering skjer når opphavskulturen beholdes i stor grad, og det skapes lite forbindelser til den nye kulturen. Marginalisering er når det ikke skapes forbindelser til den nye kulturen, samtidig som forbindelser til opphavskulturen ikke opprettholdes (Berry, 1997 s.69-71 i Fandrem).

Fandrem peker på at det kan gis inntrykk av at slik akkulturasjonsstrategiene presenteres, forutsettes det at innvandrere fritt kan velge hvordan de vil involvere seg i Inter kulturelle relasjoner i samfunnet(Fandrem, 2011 s.72). Dette er ikke tilfelle(Berry 1974 i Fandrem s.72). Barry og Grilo (2003 s.73 i Fandrem) viser at både separasjon og marginalisering er mer sannsynlige strategier dersom innvandrere opplever å bli diskriminert. Safdar og hans kollegaer(2008 s.73 i Fandrem) bruker integrering- transforming. Det er et begrep som på mange måter er det samme som integrering. Det innbefatter også at samfunnet er villige til å tilpasse og omforme enkelte aspekter ved sin egen kultur og egne institusjoner.(Fandrem, 2011s.73).

Jeg har valgt å ta i bruk akkulturasjonsteori som analyseverktøy for å forstå hvilke betydninger de modererende faktorer kan ha for intro- deltakernes måloppnåelse og valg av strategier i tilpasningsøymed. De faktorene er deltakernes personlige faktorer, og hvilke strategier man velger vil i viss grad også være påvirket av de personlige faktorene.

## **2.4 Teori om bakkebyråkratene**

For å forstå programrådgivernes handling som i form av ulike bidrag til deres deltakere og for å forstå rammen som omgir dem valgte jeg å ta i bruk Lipsky (1980) sin teori om bakkebyråkrati og bakkebyråkrater. Lipsky skriver i sin bok «street- level bureaucracy» slik om bakkebyråkrater:

*Public service workers who interact directly with citizens in the course of their jobs, and who have substantial discretion in the execution of their work”(Lipsky, 1980 s. 3).*

Bakkebyråkrater er ifølge Lipsky de som jobber direkte med brukere og det er betydelig bruk av skjønn i deres jobbutførelse. Dette er f. eks. politi, lærere, sosialarbeidere, dommere og helsearbeidere. Programråd giver er en bakkebyråkrat som i gjennomføring av introduksjonsprogram kommer i direkte kontakt med intro- deltakere.

Lipsky sier at det er flere felles trekk hos de bakkebyråkratene tvers over de forskjellige yrkeskategoriene. Et sentralt kjennetegn ved denne gruppen er at de sitter med stor makt i kraft av den betydningen de har for iverksettingen av offentlig politikk. Hvordan disse

bakkebyråkratene utfører jobben sin med å tildele fordeler eller sanksjoner kan strukturere og begrense menneskers liv og muligheter. Viktigheten av bakkebyråkrater kommer blant annet til syne gjennom mengden penger satt av i nasjonalbudsjettet til å betale dem (Lipsky, 1980 s.5-7). Lipsky sier at det er de bakkebyråkratene som er de virkelig politiske beslutningstakerne, pga. mulighet til å bruke stor grad av skjønn og makt (1980, s.13-16).

Et annet kjennetegn er at de jobber under motstridende og tvetydige mål (Lipsky 1980, s.33-39). Videre er deres beslutninger preget av en relativ høy grad av usikkerhet pga. kompleksiteten ved deres ansvar. Dette har sammenheng med at beslutningen som tas omhandler enkelte menneskers situasjoner, som ofte kan være for komplekse til at det kan fanges opp av regelverket. Byråkratiske beslutninger blir tatt under forhold som er karakterisert av begrenset tid og informasjon. Videre er det slik at bakkebyråkratene har ofte store mengde saker i forhold til sitt ansvarsområde, og dette gjør det vanskelig for dem å utføre jobben sin på en tilfredsstillende måte. Dette kalles ressursproblemet (Lipsky, 1980 s.29). Det er også andre organisatoriske faktorer som påvirker bakkebyråkratenes arbeid. Et eksempel er rutineoppgaver som utfylling av skjemaer som gjør at det blir mindre tid til klientene (Lipsky 1980, s.29-33).

Bakkebyråkrater kan også mangle personlige ressurser når det gjelder å utføre sitt arbeid, de kan være uerfarne og ha fått for lite opplæring. Ofte opplever bakkebyråkratene dette som et personlig problem, selv om denne utilstrekkeligheten egentlig kan tilskrives arbeidets natur. Han sier videre noen oppgaver kan ikke gjøres riktig pga. oppgavenes tvetydige krataker. (Lipsky, 1980 s.31). Byråkratiske beslutninger blir tatt under forhold som er karakterisert av begrenset tid og informasjon. Videre er det slik at bakkebyråkratene har ofte store mengde saker i forhold til sitt ansvarsområde, og dette gjør det vanskelig for dem å utføre jobben sin på en tilfredsstillende måte. Dette kalles ressursproblemet (Lipsky, 1980 s.29). Det er også andre organisatoriske faktorer som påvirker bakkebyråkratenes arbeid. Et eksempel er rutineoppgaver som utfylling av skjemaer som gjør at det blir mindre tid til klientene.

Lipsky sier videre at kombinasjonen av et stort arbeidspress, begrensede ressurser og uforutsigbarhet i arbeidssituasjon gjør at ansatte i bakkebyråkratiet utvikler en rekke avvergingsmekanismer for å takle arbeidshverdagen. En slik avvergingsmekanisme kan være å generelt redusere etterspørselen etter ens egen service eller arbeid ved å f. eks. gi begrenset informasjon om en tjeneste, la brukerne vente, gjøre det vanskelig å komme til eller påføre

brukerne psykologiske omkostninger ved å møte fram og stille krav. En annen avvergingsmekanisme kan være former for rasjonering eller prioritering, slik at bestemte oppgaver, bestemte former for lovgiving, bestemte aspekter av sakens problemer og bestemte typer av løsninger prioriteres eller nedprioriteres. Det skjer også kategorisering av klienter deretter prioritering av bestemte målgrupper ut fra bakkebyråkratenes personlige preferanser (Lipsky, 1980 s.106).

Lipsky beskriver slik om prioriteringen:

*The relationship is primarily determined by the priorities and preferences of street- level Bureaucrats*(1980 s.59)

Når det gjelder bruk av skjønn er dette kompleks. Bakkebyråkratenes arbeid har i følge Lipsky (1980) en innebygget motsigelse i den forstand at de ansatte er forventet å skulle utøve skjønn når de behandler den enkelte klient og sak, mens de i praksis må behandle klientene i forhold til rutiner, stereotypier og andre mekanismer som forenkler arbeidsoppgavene. Bakkebyråkratene gjør disse tilpasningene for å holde ut med de begrensede ressursene de er gitt i sitt arbeid. På den måten modifiserer de sine egne mål slik at de passer bedre til deres muligheter til å utføre arbeidet. De utvikler oppfatninger av sine klienter og sitt arbeid som reduserer belastningen mellom muligheter og mål, og på den måten blir deres arbeid følelsesmessig enklere å håndtere. Bakkebyråkratene modifiserer på den måten både oppfatninger av sitt arbeid og sine klienter.

Lipsky(1980) sier at klientene er i stor grad ufrivillige. Klientene i bakkebyråkratiene befinner seg i en ufrivillig situasjon på det viset at bakkebyråkratier tilbyr viktige tjenester, som klientene ikke har tilgang til andre steder. Utfallet blir bestemt av bakkebyråkratenes prioriteringer, karakteren og betingelsene forholdet blir påvirket av ved begrensningene ved bakkebyråkratenes arbeid.

## **2.5 Tidligere forskning**

Det er mange undersøkelser og evalueringer som er blitt gjort vedr. introduksjonsprogrammet. Jeg gjør rede for noen av forskningene som jeg mener er relevante for å sette mine egne funn i en kontekst, i forhold til å belyse problemstillingen min. Jeg velger noen forskninger som

forsøker å finne svar på ulike resultatoppnåelse i introduksjonsprogrammet. Ingen av forskningene som omtales her går spesifikk inn på programrådgivernes bidrag som er relatert til arbeid. Forskningen berører i en viss grad direkte eller indirekte forhold, enten organisatorisk/strukturelle eller individuelle faktorer som har betydning for programrådgivernes arbeid. Jeg nevner derfor kun elementene fra forskningene som har betydning og relevans for min oppgave.

### **2.5.1 Rambøll rapport- analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen**

Problemstillingen min søker å finne svar på hvilke deler av programrådgivernes bidrag som deltakerne opplevde var mest betydningsfulle for å nå målet om arbeid. Rambøll sin rapport som jeg presenterer her går ikke spesifikk inn på programrådgivernes bidrag, og arbeid rettet mot deres deltakere. De evaluerer hele introduksjonsprogram mot resultatoppnåelse og prøver å se om implementering og drift av introduksjonsprogrammet, organisering, ledelsesfokus, og innhold i introduksjonsprogrammet har noe å si for resultatoppnåelse. Programrådgiverne arbeid og bidrag kommer inn under organisering.

I perioden desember 2010 til juni 2011 har Rambøll Management Consulting gjennomført en analyse av kommunenes resultatoppnåelse i Introduksjonsordningen på oppdrag for Integrerings- og Mangfoldsdirektoratet (IMDi). Bakgrunn for denne analysen var at det har vært negativ resultatutvikling for introduksjonsordningen fra 2009. Det var kun 42 prosent av deltakerne i 2010 som gikk over i arbeid eller utdanning direkte etter avsluttet program. Det var et lavt tall. For å få svar på hva som påvirker resultatoppnåelsen i introduksjonsprogrammet, fikk Rambøll i oppdrag å gjennomføre en analyse basert på en kartlegging av organiseringen av kommunenes introduksjonsprogram. Analysens hovedfokus har vært på de organisatoriske forhold ved introduksjonsprogrammene i kommunene. Rambøll har brukt både eksisterende NIR(nasjonal introduksjonsregister)data der de har tilgang til alle statistikker vedr. resultater i introduksjonsprogrammet, spørreskjema til alle kommunene som har introduksjonsprogram, og personlige – og gruppe intervjuer av de involverte i forskjellige nivåer, slik som rådmann, de resultatsansvarlige i intro- enhet og de ansatte, bl. a. programrådgivere samt voksenopplæringssenter.

Rapporten sier at organisering i NAV eller utenfor NAV ikke hadde betydning for resultatet. Dette skyldes først og fremst at de ønskede gevinster av en samorganisering i stor utstrekning ikke er realisert. Rådgivere utenfor NAV har en mer spesialisert rolle enn programrådgivere ansatt i NAV. De har færre ansvarsområder og oppgaver knyttet til deltakerne i introduksjonsprogrammet, og de har ansvar for færre brukergrupper enn programrådgivere i NAV. Dette kan også indikere at programrådgivere utenfor NAV har bedre kapasitet til å følge opp enkeltdeltakere enn programrådgivere ansatt i NAV. Samtidig viser undersøkelsen at programrådgivere utenfor NAV i større grad mangler kompetanse på behovs- og arbeidsevnevurderinger enn programrådgivere i NAV (Rambøll rapport, 2011 s. 11-13).

Rapporten sier at samvariasjonen mellom programstørrelse og organisatorisk forankring har betydning for resultatene. Dette kan til dels forklares av at programrådgivernes spesialisering og fokusering. I kommuner med mindre introduksjonsprogrammer har programrådgiverne også flere andre oppgaver. På samme måte har et høyt antall deltakere per programrådgiver negative konsekvenser for resultatoppnåelse, da manglende tid til oppfølging kan påvirke resultatene. Rapporten sier videre noe om en rekke faktorer for god måloppnåelse og jeg velger å ta ut faktorer som omhandler om programrådgivere og ledelse i intro- enhet:

Basert på vår undersøkelse kan vi peke på følgende sentrale elementer som kan bidra til god måloppnåelse i kommuner med introduksjonsprogram: Lederen for introduksjonsprogrammet er en vesentlig fanebærer – det er viktig at kommunen sørger for å ha den rette personen på plass. Medarbeidere i enhet med ansvar for forvaltning av introduksjonsordningen er bærere av fagspesifikk kompetanse og erfaring – organiseringen av arbeidet bør legge til rette for at spesifikk kompetanse på målgruppen utnyttes hensiktsmessig (2011, s.14)

## **2.5.2 Evaluering av introduksjonsprogrammene i storbyene av ideas2evidence**

På oppdrag for program for storbyrettet forskning i kommunesektorens organisasjon KS, gjennomførte i 2014 en evaluering av introduksjonsprogrammene i Kristiansand, Bergen, Trondheim, Stavanger og bydel Grünerløkka i Oslo. Evalueringen har undersøkt tre hovedtemaer. For det første er organisering av introduksjonsprogrammene, herunder samhandling mellom intro-enhet, voksenopplæring og NAV. For det andre er ressursbruken i introduksjonsprogrammene i storbyene, herunder strategier, prioriteringer og tiltaksbruk. Det siste hovedtemaet har vært resultatoppnåelsen i introduksjonsprogrammene, herunder hva som påvirker resultatoppnåelse.

Jeg trekker et element som har betydning for jobben som utføres av programrådgivere. Rapporten viser at bydel Grünerløkka i Oslo hadde best resultatoppnåelse av alle. Andelen som gikk over til arbeid var langt høyere enn de andre kommunene. Bydel Grünerløkka som er det programmet vi har undersøkt, har resultater på sluttstatus som er langt over det statlige resultatmålet og landsgjennomsnittet, og det var de som hadde mest arbeidsrettet tiltak, og at de bevisst rekrutterte personer som hadde næringslivs bakgrunn. Rapporten peker på at programmet i Grünerløkka fremstår med et særlig næringslivsfokus. Programmet har blant annet rekruttert fra store internasjonale konsern, og det stilles krav til systematisk arbeid med arbeidsgiverne. Programrådgivere må dokumentere alt arbeidet de gjør mot næringslivet, arbeidsgivere, finne arbeidsgivere og ta vare på info. Denne arbeidsmåten er integrert mer og mer i den kommunale delen [av NAV]. (Rapport side 68).

Denne rapporten trekker frem forskning på det skandinaviske introduksjonsprogrammet som de har gått grundig gjennom og oppsummerer følgende.

«Et gjennomgående funn i flere studier er at det primært er de arbeidsrettede tiltakene som har stor betydning for overgang til arbeid etter endt program (Clausen et al., 2009; Clausen et al., 2006; Emilsson, 2008:19; Hansen et al., 2006:8; Heinesen, Hansen, Hansen, Hummelgaard, & Husted, 2009:64; Heinesen et al., 2004; LG Insight, 2006:4; Svantesson & Aranki, 2006:18)».

Til og med arbeidsrettede tiltak mot målgrupper som har svake språklige og faglige ferdigheter, og/eller helsemessige utfordringer, har det vist seg og ha en positiv effekt. I evalueringen «Den beskæftigelsesfremmende indsats for flygtninge- og indvandrerkvinder samt familiesammenførte» fra 2006 skriver LG Insight at » De umiddelbare beskæftigelsesresultater er overraskende høje og viser, at det klare jobperspektiv i høj grad nedbryder ikke-arbejdsmarkedsrelaterede barrierer hos deltagerne og virker befordrende for deltagerens interesse for projektforløbet og motivation for job» (LG Insight, 2006, pp. 18-19 i ideas2evidence-rapport 2014.s.28)

De sier videre om private jobbtreningstiltak i regi av introduksjonsprogrammet: Clausen mfl. (2009) gjennomførte en studie med formål å se effekten av ulike typer arbeidsrettede tiltak brukt i introduksjonsprogrammet for nyankomne flyktninger. Når de deler opp i ulike typer arbeidsmarkedstiltak, viser det seg at kun de tiltak som er rettet mot privat sektor, kan vise til positive program effekter (Clausen et al., 2009:414). Den positive effekten av privat jobbtrening eller praksis, understøttes av flere studier (Clausen et al., 2009;

Clausen et al., 2006; Heinesen et al., 2009:64; LG Insight, 2006:7 i ideas2evidence-rapport 2014).

Det er klare indikasjoner på at arbeidsrettede tiltak i private virksomheter har en positiv effekt på overgang til arbeid og utdanning.

En utfordring er at dette tiltaket i relativt liten grad benyttes i kommunene i dag. Clausen mfl. (2009:414 i ideas2evidence-rapport 2014) viser til at kun 4 % av nyankomne flyktninger deltar i slike tiltak. De skriver videre at det er slående hvor lite arbeidsrettede tiltak mot det private blir benyttet, og at dette er et potensielt forbedringsområde som vil kunne fremme måloppnåelsen for overgang til arbeid. De indikerer at utfordringen kan være at det lave antallet deltagende flyktninger skyldes manglende tilgang på arbeidstakere og bedrifter som ønsker å delta i en slik ordning (Clausen et al., 2009:415 i ideas2evidence-rapport 2014 s.32).

Det er uklart om det er manglende vilje hos arbeidstakere og bedrifter, eller manglende kommunal oppsøkende innsats som gjør at private arbeidsrettede tiltak benyttes i liten grad. Erfaringer fra danske prosjekter med fokus på arbeidsrettede tiltak for flyktninger og innvandrerkvinner, beskriver at prosjektlederne uttrykte at det var lett å motivere og inkludere private virksomheter i tiltakene. LG Insight konkluderer derfor i sin evaluering med at det tilsynelatende er et stort og uutnyttet integreringspotensial blant private virksomheter (LG Insight, 2006:7 i ideas2evidence-rapport 2014).

En rekke studier, men da fortrinnsvis i Sverige og Danmark, har vist at arbeidsrettede tiltak i introduksjonsprogrammet har en klar, positiv effekt, på overgangen til arbeid og utdanning. Særlig i de tilfeller hvor man klarer å gi introduksjonsdeltagerne mulighet til å gå inn i en eller annen form for arbeidsforhold allerede som introduksjonsdeltager, er overgangsandelen langt høyere enn for dem som ikke får en slik kontakt med arbeidslivet. ( ideas2evidence-rapport 2014. 98).

### **2.5.3 Introduksjonsprogram for flyktninger i norske kommuner**

#### **Hva betyr organiseringen for overgangen til arbeid og utdanning?**

**NIBR- rapport, 2015:2 av Kristian Rose Tronstad**

Formålet med denne rapporten er å analysere hvordan introduksjonsprogram organisert i norske kommuner, og hva organiseringen betyr for deltakernes sjanse for å bli integrert i arbeidslivet etter endt program. For å besvare disse spørsmålene har NIBR(norsk institutt for by- og regionforskning) analysert data fra Nasjonalt introduksjonsregister (NIR) med påkoblet



data fra SSB om deltakelse i arbeidsmarked og utdanning. I tillegg er opplysninger om organisering av introduksjonsprogram og lokalt arbeidsmarked koblet sammen til et rikt datamateriale frem til 2014.

Rapporten presenterer følgende funn:

«Kommuner som har organisert introduksjonsprogram i NAV eller utenfor NAV har begge helt gjennomsnittlige overganger til arbeid (dvs. 62-63 %). Antakelsen vår om at organiseringen kunne bidra til å forstå disse forskjellene er i liten grad innfridd i denne analysen. Riktignok viser det seg det å tilby et fulltidsprogram har vesentlig betydning for deltakernes integrasjon sammenlignet med det å få et redusert tilbud. Vi har imidlertid ikke identifisert noen form for organisering som gir deltakerne vesentlig bedre sjanse for å lykkes med å bli integrert. Det kan være ulike forklaringer på dette. Det kan være at *hvor* introduksjonsprogram er organisert er ubetydelig sammenlignet med *hvordan* det er organisert».

Den deskriptive analysen viste at blant de 23 kommuner som i perioden 2008 til 2012 hadde best resultat så hadde 17 organisert introduksjonsprogram utenfor NAV.

Er annet funn er at deltakere som plasseres i spor 2 og 3 har større sjanse for å komme i jobb eller videre utdanning enn de som plasseres i spor 1 (2015 s.39) Analysen viser videre at deltakere som har gått i introduksjonsprogram i kommuner som ikke tilbyr fulltidsprogram ser ut til å ha dårligere resultater enn kommuner som tilbyr fulltidsprogram. Resultatet henger også sammen med hvor i landet de deltakere kom fra. Personer fra Etiopia, Eritrea og Afghanistan hadde høyere resultatoppgåelse.

#### **2.5.4 Hva er god arbeid med bistand? AFI- rapport av Jon Qvortrup og Øystein Spjelkavik i 2013.**

AFI- rapport er et resultat av en undersøkelse som ble foretatt av arbeids og forskningsinstitutt av Jon Qvortrup og Øystein Spjelkavik. Rapporten, «hva er god Arbeid med bistand? Forhold som kan være av betydning for om deltakerne kommer i arbeid» hadde mål om å øke kunnskap om hvorfor tiltaksarrangører av arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand (AB) oppnår svært ulike formidlingsresultater.

Tiltaksarrangører er arbeidsmarkeds bedrifter som utfører oppdrag for NAV. Fretex er f. eks. en slik bedrift.

Denne rapportens relevans for min oppgave er at det både målet som bli satt opp for deltakerne av AB og de 8 informantene som er tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet er like. Målet er å komme i ordinært arbeid. Bidragene som AB-deltakere og intro- deltakere får av sin veileder er også svært like. Funnene som ble gjort av disse to forskerne har derfor relevans i min undersøkelse, for å forklare hvilke faktorer som har betydning for å gi det rette bidraget til deltakere for å nå målet om å komme i jobb. I og med at de ønsker å se hvorfor det er forskjellig i resultatoppnåelse, ville denne rapporten også vil gi noen svar på hvordan kan variasjonene av bidragene som intro- deltakere opplevd kan forklares.

Jeg gjengir i korte trekk oppgavene som utføres av veileder/tilrettelegger ved AB. Følgende beskrivelser ble hentet fra en bedrift som drifter tiltaket AB for NAV:

Veileder ved AB kartlegger deltakernes kompetanse, ressurser og interesser i forhold til arbeidslivets krav. De driver karriereveiledning, hjelpe deltakere til jobbsøker-prosessen med å skrive CV og søknad, trene på intervju og intervjusituasjon, ta kontakt med arbeidsgivere for å finne en jobb som passer deltakernes kvalifikasjoner. I tillegg kartlegger veileder arbeidsplassen i forhold til deltakernes behov og gir støtte og tilrettelegging som har direkte tilknytning til det den deltakerne skal utføre, og tilslutt gir de bidrag til å ordne lønns og ansettelsesforhold.

<http://www.providor.no/arbeid-med-bistand#.VTeUw40cTIU>

Disse oppgavene som jeg har nevnt over utføres ofte av programrådgiverne enten individuelt, eller gruppevis slik som klasseromsundervisning alt ut fra hvilke fase de er i sitt intro- løp. Karriereveiledning kan skje i relativ tidlig fase av intro- løpet, slik at deltakerne får innblikk i forskjellige jobber som er relaterte til sine interesser og ferdigheter slik at de kan sette opp et kvalifiseringsmål som er mer målrettet. CV- skrivning og jobbsøkerprosess kan foregå individuelt og gruppevis i introduksjonsprogrammet.

Introduksjonsprogrammet her i landet har svært ulike måloppnåelse fra kommunen til kommunen. I likhet med det har tiltaket AB også stor variasjoner av måloppnåelse fra tiltaksarrangør til tiltaksarrangør.

AFI- rapporten trekker frem fire faktorer som ser ut til å kunne forklare noe av variasjonene når det gjelder forskjellige formidlingstall. En av faktorene er arbeidsgiverorientering, den andre er rask utplassering, eller tiden det tar før deltakerne kommer ut i arbeidslivet. Den tredje er organisering og ledelse, der ledelsen, teamet og hele organisasjonen arbeider sammen for å nå målet om å få deltakerne ut i det ordinære arbeidslivet, er det også flere som kommer ut i jobb. Den fjerde er samhandling mellom NAV og tiltaksarrangør(2013, s. 6 i innledningsdel ).

Her utdypes mer om arbeidsgiverorientering, og vektlegging i en organisasjon om å få deltakerne ut i det ordinære arbeid.

Tiltaksarrangørene med de beste formidlingsresultatene har større kontaktflate mot næringslivet, gjør mer effektiv bruk av dette nettverket, og har bedre og mer systematiserte rutiner for deling og utveksling av informasjon om næringslivskontakter. Flere ressurser er satt av til å jobbe med dette i organisasjonen. Både på ledelses- og tilretteleggernivå brukes flere ressurser på å jobbe mot næringslivet. Hos tiltaksarrangørene med lavere overgang til jobb for brukerne er næringslivskontaktene færre, noe som blant annet kan føre til at det blir vanskelig å finne relevante praksisplasser i tråd med deltakernes preferanser og at ventetiden før og mellom praksis blir lengre for deltakerne. Til dels handler dette også om at kontaktnettet ikke blir brukt optimalt(...) personlige nettverk som ikke ble brukt av hele teamet.(2013 s.18).

Rapporten sier videre at kompetanse fra veiledere rettet mot arbeidsgivere kan påvirke formidlingstallene:

Tidligere undersøkelser (Hagen m fl. 2011) har vist at tilretteleggere i AB i en del tilfeller har begrenset kunnskap og kompetanse om arbeidsgiverkontakt og samarbeid med arbeidsgiver, og at det vil være mye å oppnå ved et tettere og mer omfattende samarbeid med arbeidsgivere. (...) ikke så overraskende med tanke på tiltakets egenart, med tett individuell oppfølging, er at den enkelte tilretteleggers egnethet og kompetanse ser ut til å gi utslag. Dette handler ikke minst om innsalgsjobben mot næringslivet.(2013 s. 22).

## **2.6 Oppsummering av tidligere forskning**

Rambøll rapport, rapport fra ideas2evidence-rapport, og NIBR-rapport søker å finne svar på hva som gir best resultat i introduksjonsprogrammet. Alle rapportene berører bidrag som blir gitt av programrådgivere til deres intro- deltakere og hvordan dette påvirker resultatet. De søkte å finne svar på ved hjelp av statistikk og NIR- data, samt å intervju personene som jobber direkte eller indirekte med introduksjonsprogram. Alle tre rapporter har felles funn: Organisering i NAV eller ikke NAV gir ikke noe resultatsforskjeller i kommunene. Innholdet i introduksjonsprogrammet og resultatsfokus fra enhetens leder og medarbeidernes kompetanse hadde betydning. NIBR-rapport peker på at de kommunene som hadde best resultater var faktisk organisert utenfor NAV.

Rapport ideas2evidence-rapport gir en fyldig beskrivelse om at næringslivsfokus og arbeidsgiverorientering ga langt bedre resultat. Deres funn er basert på deres undersøkelse overfor de fire store byene hvor bydel Grünerløkka i Oslo hadde langt bedre resultat enn andre byer. Denne bydelen hadde sterkt næringslivsfokus og rekrutterte personer som jobber med introduksjonsprogram med næringslivskompetanse. Rapporten ga også en presentasjon av forskning i Skandinavia. Arbeidsrettet tiltak og arbeidsgiverorientering overfor privat næringsliv ga et godt resultat.

Jeg har også presentert rapport fra AFI om hva som kan forklares ulike resultat i tiltaket Arbeid med bistand. Konklusjonen har felles trekk med funnene fra de andre rapporter: Arbeidsgiver, næringslivorientering, lederfokus mot arbeid, og veileders kompetanse ser ut til å gi et bedre resultat.

De funnene som de fire forskningsrapportene gir er relevante i forhold til de arbeidsrettete bidrag som programrådgiverne gir til sine deltakere.

## **Kapittel 3. Metode**

### **3.1 Valg av metode**

Hvilken metode jeg velger å ta i bruk for å få gjennomført min studie vil naturlig være knyttet til problemstillingen og forskningsspørsmålene som jeg ønsket på svar for. Metode er en fremgangsmåte, et middel til å løse problemer og kommer frem til ny kunnskap (Auberts 1972 i Dalland, 2012 s.50). Dalland sier at metoden forteller oss først og fremst noe om hvordan vi kan gå til verks for å fremskaffe eller etterprøve kunnskap (2000 s.50).

Mine problemstillinger med flere av underspørsmålene jeg søker å finne svar på hvordan programrådgivernes bidrag virket inn overfor intro- deltakerne som hadde mål om å komme over til arbeid. Videre ønsket jeg å få avdekket hvilke deler av bidragene opplevde deltakerne var de mest betydningsfull for å nå målet om lønnet arbeid. Noen av underspørsmålene var om noen av de personlige faktorene hos programrådgivere og deltakere hadde betydning for måloppnåelse. Problemstillingen ønsket bl.a. å få avdekket deltakernes opplevelse av programrådgivernes bidrag. Å få frem deltakernes opplevelser var sentrale derfor vurderte jeg det slik at en kvalitativ metodisk tilnærming vil være den beste fremgangsmåten, for å gi dybdekunnskap om emnet jeg ønsker å beskrive. Ved å intervju tidligere intro- deltakere kunne jeg få frem deres meninger og opplevelser knyttet til bidragene som de fikk fra deres programrådgivere. Et intervju reflekterer hva en person føler og mener på et bestemt tidspunkt og i en bestemt kontekst. (Repstad, 2007 s.95). Det gir relevans for å benytte kvalitative forskningsdesign i denne oppgaven.

### **3.2 Utvalg og rekruttering av informanter**

Kvalitative studier baserer seg på strategiske utvalg, det vil si at vi velger informanter som har egenskaper eller kvalifikasjoner som er strategiske i forhold til problemstillingen og undersøkelsens teoretiske perspektiver (Thagaard, 2009 s.55).

Utvelgelse ble tatt i forhold til forskningsspørsmålene. Jeg valgte å intervju deltakere som hadde mål om å komme i arbeid og ikke utdanning. Dette var i forhold til problemstillingen. Jeg fikk avklaring og deretter tillatelse fra min arbeidsgiver om å velge ut og ta kontakt med tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet. Det ble også informert overfor alle mine kollegaer om mitt prosjekt med anmodning om å bistå meg. Jeg valgte fire av mine tidligere intro- deltakere som informanter, hvor to av dem kom direkte over til arbeid, og to av dem ikke kom ut i arbeid.

I tillegg til de fire informantene valgte jeg å intervju to programrådgivere og til sammen fire av deres tidligere deltakere, som en kontrollgruppe. Valg av deltakere til de to programrådgiverne var to hver, hvor en dem kom i jobb, og en av dem ikke kom i jobb ved utgangen av introduksjonsprogrammet.

Hovedkriteriet for utvelgelse var å velge informanter som hadde målsettingen om å komme i jobb. Andre kriterier var at de hadde avsluttet introduksjonsprogrammet på samme året og at

de hadde samlet botid maks fem år i Norge, inkludert oppholdstid på asylmottak. Jeg valgt å begrense botid til maks fem år fordi en lengre botid i Norge kunne betydd at de hadde mulighet til å lære norsk, og å stifte nettverk før de begynte på introduksjonsprogrammet. Eller et lengre opphold i asylmottaket under usikkerhet kunne også bidratt til psykisk påkjenninger som kunne hatt innvirkning på deres intro- løp. For å unngå at en slik faktor tok stor plass i min undersøkelse valgte jeg å begrense botid, slik at det ikke ble stor variasjon, og påfølgende innvirkninger en slik botid ville medfølge.

Noen informanter hadde sluttidspunktet på vårparten mens andre hadde på høstparten, og det ble noen måneders forskjell mellom sluttidspunkter, men dette er vurdert ikke hadde noen betydning.

Med tanke på deltakernes personlige faktorer slik som utdanning, nasjonalitet, oppnådd språknivå og kjønn, ønsket jeg å ha mest mulig spredning, men dette var ikke helt lett å gjennomføre. Det var pga. at jeg måtte først ta kontakt med programrådgivere som kunne være informanter for denne undersøkelsen. Denne intro- enheten har hatt et relativt høyt gjennomtrekk både de foregående årene, og det året som intro- deltakere hadde avsluttet introduksjonsprogrammet. Nesten ingen av intro- deltakerne hadde en programrådgiver i sitt intro- løp de årene. Flere av programrådgiverne som deltakere har hatt i deres intro- løp hadde sluttet eller var på permisjon. Jeg måtte først finne to programrådgivere som kunne være informanter for min undersøkelse. Etterpå måtte jeg finne deres tidligere deltakere som hadde avsluttet introduksjonsprogrammet i det samme året som mine tidligere deltakere. Når alt dette ble gjort ble det en noe skjev utvelgelse enn jeg utgangspunkt hadde tenkt. Det gjaldt både kjønn og nasjonalitet.

Jeg vurderte at opplevelsen om hva de satt mest pris på av bidraget var det viktigste i denne sammenheng og kjønnsperspektiv eller nasjonalitet ble noe mindre viktig. At to av informantene var fra samme land ville ikke ha stor betydning i min undersøkelse. Et annet kriterie for utvelgelsen var at informantene var en reelle arbeidssøkere, som ikke hadde noen helsebegrensninger eller redusert arbeidsevne. Personer med sammensatte problemer ble ikke tatt med i undersøkelsen.

Total sett ble det likevel en grei spredning med tanke på variasjoner som jeg har nevnt over. Informantene kom fra fire verdensdeler. Informantenes alder var spredt fra 20 år til 50 år. Når

det gjelder yrkesbakgrunn hadde de unge informanter ikke mye formell arbeidserfaring. Seks av åtte informanter hadde yrkeserfaring fra deres hjemland i mer enn seks år. Tre av dem hadde lang universitets utdanning med påfølgende relativ lang arbeidserfaring.

Jeg mener at utvelgelsen som jeg har gjort har ivaretatt et slikt hensyn som Thagaard sier her: For å oppnå bredde i utvalget kan vi i utgangspunkt definere bestemte kategorier som skal være representert i utvalget, og så velger ut informanter innenfor hver av disse kategoriene((Thagaard, 2009 s.57).

### **3.3 Gjennomføring av intervjuene.**

Et av målene var å få frem deltakernes opplevelse. Gjennom intervjuet ønsket jeg å språkliggjøre informantenes opplevelse i forhold til de ulike bidragene som ble gitt av meg og andre programrådgivere.

Informantene ble orientert skriftlig og muntlig om formålet med min studie, da jeg tok kontakt med dem med forespørsel om intervju. Det ble også orientert om at informasjonen som blir gitt under intervjuet behandles konfidensielt, det vil si at det ikke vil være mulighet å gjenkjenne informantene i den ferdige oppgaven. Intervjuet vil bli lagret på en datamaskin som ingen andre har tilgang til, slik at det bare er jeg som kommer til å lese selve intervjuet. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Jeg brukte halvstrukturert intervju. Det er delvis strukturert ved at jeg i forveien har formulert spørsmålene i en intervjuguide. Det var to grupper som ble intervjuet, 8 personer som var tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet og to programrådgivere.

Intervjuguidene for den førstnevnte gruppen ble inndelt i tre deler, en innledningsdel, hoveddel, og avslutningsdel. Under innledningen av intervjuet orienterte jeg igjen om konfidensialitet og anonymitet, samt frivillighet noe som innebar at de kunne trekke seg ut når som helst. Jeg har brukt lydopptak under intervjuene. Jeg forklarte at opptaket var beskyttet med passord og at de kun var for dette bruk. Videre informerte jeg at opptaket blir transkribert med kodenavn, og at alt blir slettet når jeg er ferdig med oppgaven. Hoveddel i intervjuguiden til tidligere deltakere var om introduksjonsprogrammet og spørsmål som spesifikk går på

programrådgivernes bidrag. Under intervjuet stilte jeg spørsmålene i den rekkefølgen som stod i intervjuguiden, men informantene var ikke bundet til kun å holde seg til disse spørsmålene. Informantene kunne også si fritt hva de mente om introduksjonsprogrammet.

Ifølge Thagaard er kriterier på at informanten har en selvstendig posisjon er at de er pågående og aktive under intervjuet(2007 s.105). Jeg har opplevd at informantene i tillegg til å fortelle om deres opplevelse av bidragene som ble gitt av deres programrådgivere, med innspill om hvordan intro-ordningen kunne praktiseres for å bli bedre. At informantene ikke hadde noen avhengighetsforhold til kommunens introduksjonsprogram kan ha bidratt til mer fritalenhet. Jeg har opplevd det engasjementet som deltakerne har for dette emne og intervjuene varte derfor i flere tilfeller opp mot to timer. Jeg opplevde at lydopptaket som stod på bordet ble en naturlig del av intervjusituasjonen og alle var engasjert i det vi snakket om, og at ingen tok notis av at båndspilleren var der.

Fire av informantene var mine tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet. Vi kjente alle om prosessen vi har hatt sammen men det var likevel nødvendig å stille spørsmål som noen ganger ble opplevd litt kunstige av informantene. Svarene ble noen ganger slik: «det vet du jo, det var du som gjorde det og det». Da måtte jeg utdype slik « mener du den praksisen du hadde hos X? for å konkretisere det informanten mente.

Når det gjelder intervjuene med programrådgiverne ble intervjuguiden delt i flere små emner i hoveddel. Det går på faktorer hos deltakerne som programrådgivere vurderer å ha betydning i jobbsøkersammenheng, og om de opplever det er nok tilgang til praksisplasser i deres enhet. Hvilke bidrag de vurderer som de meste effektive og viktige, når målet er få deltakere ut i arbeid etter endt program.

Intervjuet som jeg foretok var også retrospektive intervjuer fordi spørsmålene som jeg søkte å få svar på gikk tilbake til den tiden som informantene var intro- deltakere. Ifølge Repstad(2007 s.28) er det knyttet noen særlige metodiske problemer til retrospektive intervjuer, altså intervjuer der folk ser tilbake på fortida. Ved siden av at folk glemmer hendelser, og ikke minst følelser og meninger fra tidligere, er det ehovedproblem ved retrospektive intervjuer at folk lett gjenkaller fortida gjennom filter av begreper og tenkemåter de har tilegnet seg langt senere(Repstad, 2007 s. 95). Informantene deltok i introduksjonsprogrammet for ca. ett år siden for andre noen få måneder tilbake i tid. Jeg opplevde likevel « filter» fra informanter. Da stilte jeg spørsmål som er knyttet til konkrete



hendelser og spurte hva informanten tenkte om de hendelsene som vi gjorde sammen, og refleksjonen rundt disse.

Intervjuene tok fra 45 minutter til 2 timer. Under de første tre intervjuene tok jeg også noen notater som var kun korte setninger og stikkord. Jeg opplevde etter hvert at dette var overflødig fordi all informasjon ble godt bevart i lydopptaket, Derfor brukte jeg under de resterende intervjuene kun lydbåndopptak.

### **3.4 Bruk av tolk**

I forkant av intervjuet vurderte jeg at det var nødvendig å bestille tolk for tre av intervjuene. Da jeg tok kontakt med de tre informantene for å lage avtaler om intervjutidspunkt, forklarte jeg at intervju spørsmålene krever språknivå tilsvarende B1 og at det er nødvendig med tolk. Informantene foreslo om å stille opp med deres familiemedlemmer som tolk. En av dem skulle få besøk fra et annet distrikt for å bistå som tolk. Noen av informantene visste jeg fra før av at de har familiemedlemmer som snakker godt norsk, som de har tillit til. Dette var en setting hvor som ikke var i offentlighetens regi. Jeg valgte derfor å respektere deres ønske om å bruke deres familiemedlemmer som tolk. Alle tre personene som stilte opp som tolk snakket godt norsk. To av dem hadde pedagogisk bakgrunn, og i tillegg hadde en av dem bakgrunn som tolk og lærer i Norge. Det ble litt mer uformell og avslappende rundt intervjusituasjonene enn om vi skulle hatt tolk fra tolketjenesten. To av tolkene var opptatt av å formidle budskapene som ble sagt av informantene på en mest riktig og korrekt måte noe jeg kunne høre tydelig da jeg transkriberte opptakene. En av dem tok med seg et lite barn. Det gjorde det ble litt vanskelig å gjennomføre intervjuet uten å måtte ta hensyn til det barnet. Det ble flere avbrytelser. Da jeg avspilte lydopptaket etter endt intervju konkluderte jeg at de viktigste spørsmålene som hadde betydning for undersøkelsen ble besvart. Av den grunn var det ikke var behov for et nytt intervju.

### **3.5 Transkribering**

Etter at alle intervjuer ble gjennomført måtte alle intervjuopptakene transkriberes. Dette var en prosess som tok mer tid enn jeg hadde beregnet. Jeg spilte opptaket i noen sekunder

stoppet deretter for å skrive ned ord for ord. Etter hvert brukte jeg intervjuguiden og nummert i et ark slik at jeg kunne fylle på svarene som ble gitt av informantene ut fra lydopptak. Da jeg var ferdig med transkriberingen spilte jeg alle opptaket en gang til, for å sjekke om alt ble skrevet riktig og at ikke noe var utelatt. Dette var for å redusere feilkilde og unøyaktigheter i min undersøkelse. Det tok flere timer å skrive ned et intervjuopptak og noen av opptakene ble 12 maskinskrivne sider.

### **3.6 Analyse**

Valget jeg tok under analysen var selektiv koding. Selektiv koding er å finne kjernekategoriene og systematisere den til andre kategoriene. Det er kjernekategoriene som representerer forskningens hovedtema. De sentrale kategoriene forbinder alle de andre kategoriene slik at de danner en helhet (Postholm, 2011 s.19).

Jeg gikk frem på følgende måte. Jeg leste gjennom de transkriberte tekstene og deretter laget jeg merknader på, de setninger som var direkte svar på problemstillingen. Hvilke bidrag som deltakerne satt mest pris på, og hvilke de opplevde som mest betydningsfull var kjernekategoriene. Opplevelser fra informantene og forhold som kommer frem i funnene som kunne knyttes til faktor slik som organisatoriske eller personlige, skrev jeg med merknad i teksten. Til slutt gikk jeg gjennom alle merknadene og skrev dem ned i stikkord, og disse ble kategorisert under personlige eller strukturelle faktorer. Deretter laget jeg et rammeverk med faktorer og begreper knyttet til programrådgivere og deltakerne. Under der skrev jeg ord og begreper som kommer frem fra funnene, som er knyttet til teorier. Jeg fikk et mer oversiktlig og forståelig helhetsbilde. Analyser som innebærer koding og kategorisering, kan gjerne kalles deskriptiv analyse. I denne analysen blir datamaterialet redusert, slik at det blir mer oversiktlig og forståelig (Postholm, 2011 s.91).

Ut fra funnene fikk jeg klart svar på spørsmål som jeg stilte i hovedproblemstillingen, men jeg innså at teoriene som jeg i utgangspunktet hadde tenkt å bruke som hovedteorier, ikke ga fullstendig forklaring på funnene. Det endte med at jeg måtte finne flere teorier.

Data som gir svar på hvorvidt programrådgivernes personlige faktorer som deres yrkesbakgrunn, og nettverk hadde betydning for å gi arbeidsrettet bidrag, valgte jeg å ikke publisere av hensyn til anonymitet. Jeg vurderte at jeg hadde material nok til å gi svar på det spørsmålet uten å gå direkte inn på deres yrkesbakgrunn.

### 3.7 Reliabilitet

Selv om data i utgangspunkt er relevante, må de også bli samlet inn på en slik måte at de er pålitelige. Det betyr at de ulike leddene i prosessen må være fri for unøyaktigheter (Dalland, 2000 s.86). Jeg skal redegjøre i dette avsnittet om reliabilitet i min undersøkelse. Jeg har brukt lydopptak under intervjuene, og på den måten sikret jeg all informasjon som kom frem under intervjuene. Opptakene ble nedskrevet og de ble analysert. Jeg sjekket på forhånd om kvaliteten av lyd og kapasiteten av opptak osv., slik at den tekniske delen fungerte. Under avsnittet transkribering og analysen redegjorde jeg for fremgangsmåten, og hva jeg gjorde for å unngå unøyaktigheter og feilkilde.

Jeg nevnte under innledningsdel at jeg forsket på min egen praksis. Jeg var bevisst på at min forforståelse og engasjement i feltet jeg daglig jobber i, og min yrkesbakgrunn til en viss grad vil påvirke det prosjektet jeg skulle fullføre. Jeg måtte også tenke på den nærheten jeg hadde til noen av informantene. Dette ble tatt opp under veiledning den nærheten jeg har til feltet og til informantene. I alle ledd av min undersøkelse fra å utforme problemstilling, utarbeidelse av intervjuguide til gjennomføring av intervju, var jeg bevisst mitt ståsted og hvordan dette kan påvirke mine data. Det var avveininger og refleksjoner under hele prosessen som er relatert til dette. Jeg stilte spørsmål til meg selv både under utarbeidelse av problemstilling og utarbeidelse av intervjuguide om min forforståelse og mine egne erfaringer ville være hindringer for å avdekke, og åpne opp for ny viten og kunnskap. Det var tankemessig en krevende prosess. Jo mer jeg jobbet med oppgavene opplevde jeg desto mer at å være innsider er et fortrinn, for å få bekreftet eksisterende kunnskap, og avdekke ny kunnskap.

Dalland sier hvor viktig det er å være bevisst på sin forforståelse og sitt eget ståsted:

I arbeid med en undersøkelse bringer alle med seg en forforståelse av det en vil undersøke. På forhånd har vi tanker om fenomenet og kanskje også om hva vi tror vi vil finne. Vi møter ikke med «blanke ark», men ved å være seg bevisst den førforståelsen vi bringer med oss, vil det være lettere å skille den fra de nye inntrykkene vi møter (Dalland, 2000 s.86).

Han sier videre at uansett hvilke felt og hvilke emne man forsker på er det naturlig at det er påvirkende faktorer: Både observasjon og intervju innebærer å bruke seg selv. All informasjon passerer gjennom den personen som utfører undersøkelsen. Det skjer alltid et

utvalg, og dette utvalget påvirkes av vår personligheter. Det den enkelte bærer med seg av forhistorie, kunnskap, og holdninger, virker også inn på hvordan vi i neste omgang, tolker og bearbeider våre data. Distanse blir ofte fremhevet som en viktig metodisk fordel. «Distanse garanterer ikke objektivitet, det garanterer bare avstand(Patton,1980,s.337 )». Når vi innretter oss etter det og utnytte det fortrinnet det gir. Slik som de kommer utenfra må redegjøre for de begrensinger det innebærer å komme utenfra, må den som allerede befinne seg i feltet, redegjøre for hva dette innebærer metodisk(Dalland, 2000 s. 88).

Jeg har vært tydelig på mitt ståsted som insider, og min forforståelse, og har vært bevisst på dette under hele prosessen. Jeg opplever at min refleksjon og bevisstgjøring har vært en integrert del av mitt arbeid. I min studie har jeg søkt å styrke reliabiliteten, ved at jeg har prøvd å få frem prosessen og fremgangsmåte, ved samle inn data og analysen av dette. Jeg har redegjort hvordan jeg gjennomførte intervjuene, og hvordan jeg transkriberte alle dataene, og en kort redegjørelse for analysen. Dataene som jeg har samlet inn er etter min mening relevant i forhold til problemstillingen. Mitt mål har vært å få frem deltakernes synspunkter om hvilke bidrag som de fikk fra deres programrådgiver de opplevde som mest viktige og fikk funn som ga tydelig svar.

Jeg har under hele prosessen vært bevisst på nærheten jeg har til feltet, og nærheten og relasjonene jeg har hatt overfor noen av deltakerne. Jeg har informert både før intervjuet og under intervjuet hva jeg skulle undersøke, og hva var formålet med oppgaven, og at det var viktig å få frem deres synspunkter og opplevelser av bidraget.

Jeg har intervjuet fire av mine tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet. I tillegg intervjuet jeg to av programrådgivere og fire av deres tidligere intro- deltakere. Intervjuene av to av programrådgiverne og deres fire tidligere deltakere, var en triangulering.

Postholm sier slik om triangulering: Dette innebærer at forskerne bruker mange og ulike kilder, flere datainnsamlingsstrategier, forskningsresultater fra flere forskere og ulike teorier for å understøtte sine funn(Hammersley & Arkinson 1996, Lincoln & Cuba, 1985, Merriam 1998, Patton 2002, Stake 1995, Thagaard 2003 i Postholm, 2011s.132). I kvalitativ forskning er det mest vanlig å bruke ulike kilder for å belyse temaet eller problemfeltet som undersøkes (Creswell 1998 i Postholm 2011, s.132).

Postholm sier videre at dersom ulike kilder kan bekrefte og understøtte hverandre, vil dette være med på å styrke studien. Ved å benytte flere datakilder får man mulighet til å finne ut om de ulike kildene støtter opp mot hverandre, eller om de bidrar med inkonsistent informasjon. De ulike datakildene gir dessuten forskeren tilstrekkelig materiale til å kunne skrive detaljert, tykke beskrivelser, noe som er kjennetegn ved alle kvalitative studier(Postholm, 2011s.138).

Ved å intervju fire av informantene som jeg ikke var programrådgiver for, og ved å intervju to programrådgivere kunne jeg sammenlikne funnene mot forskjellige grupper. Det ga meg også mulighet til å vinkle problemstillingene fra forskjellige vinkler.

### **3.8 Validitet:**

Validitet er relevans av data i forhold til problemstillingen. Jeg har fått data som er et direkte svar på de hovedspørsmålene jeg stilte i min problemstilling. Det var pga. utformingen av spørsmålene i intervjuguiden. Spørsmålene var av slik art at informantene ga et konkret svar som jeg kunne knytte de til sentrale forskningsspørsmålene. Jeg opplevd derimot at jeg ikke fikk utfyllende svar på underspørsmålene mine som også var forskningsspørsmål. Det var ikke noen sammenheng mellom det som ble avdekket under intervjuene og det jeg så for meg på forhånd. Under gjennomlesing av transkriberte data fikk jeg mer forståelse av faktorer hos deltakere som har betydning for måloppnåelse. Hvordan deltakerne klarte å overvinne de utfordringer de har opplevd ga et bilde av at dette var en av de viktige personlige faktorer som hadde relevans i min oppgave.

Validitet er ifølge Thagaard knyttet til tolking av data og handler om gyldighet av de tolkninger forskeren har kommet frem til. Videre sier hun at begrepet gjennomsiktighet «transparency» slik bl.a. Silvermann(2006 s.282 i Thagaard, 2008 s.198) anvender gir et relevant utgangspunkt. Gjennomsiktighet innebærer at forskeren tydeliggjør grunnlaget for de konklusjoner hun har kommet frem til(Thagaard, 2008 s.201). Dette var en opplevelse som jeg erkjenner å forstå betydningen av i en relativt sein fase av min studie. Data er ikke kun data som en ren skrevet versjon av intervjuer. Data er også forståelse og helhetsbilde man får etter hvert under analysefase. Jeg har redegjort i dette metodekapittelet, at jeg har brukt selektiv koding. Når dette blir gjort er dataene mine allerede tolket for å gi mening. Jeg må redegjøre for hvorfor jeg valgte å tolke mine data slik som jeg gjorde under analysedelene.

Slik at prosessen fra data til analyse deretter konklusjon blir gjennomskiktig. I tillegg har jeg redegjort faktorer som faktorer som påvirker i forskjellige leddene av min data, fra intervjuer via analyse og til konklusjon, ikke minst i mitt ståsted på feltet, min personlige kjennskap til informantene. Validering er på den måte en løpende prosess og dette må redegjøres etter hvert noe jeg har gjort her.

Jeg har valgt å intervju fire tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet som kom direkte over til arbeid og de fire som ikke kom over til arbeid samt to av programrådgiverne som de fire av deltakerne hadde i en del av deres intro- tid. Deres opplevelser som kom frem under intervjuene var relevant data. De forskjellige uttalene som kommer frem under intervjuene kategorisert og analysert og dataene blir mer oversiktlig helhetlig. Videre blir dette tolket og knyttet til ulike teoretiske rammeverk. Dataene som består av funn, analyse og mine tolkninger har relevans i forhold til min problemstilling.

### **3.9 Styrken ved dataen jeg har funnet og svakheter**

Noe av styrken ved dataen som jeg har funnet er at jeg gjennom triangulering har mulighet til å sammenlikne mellom to grupper dvs. funnene hos mine tidligere intro- deltakere kontra mine kollegaers deltakere. På den måten kan jeg se om det er betydelig avvik mellom disse to gruppene. Det gir økt gyldighet reliabilitet. At jeg studerer det feltet som jeg jobber i daglig er både styrke og svakheter. Thagaard sier at tilknytning til miljøet fører til at forskeren overser det som er forskjellig fra egne erfaringer, og blir mindre åpen for nyanser i de situasjoner som studeres(2009, s.203).

### **3.10 Etiske betraktninger**

Å forske på min egen arbeidspraksis krever betydelig grad av kritisk refleksjon. Jeg prøvde å ivareta refleksivitet(Tjora, 2010 s.188) ved å se nøye gjennom min forforståelse, teoriforankring og hvordan disse kan ha innvirkning for datainnsamling og tolkninger av det. Det kreves også varsomhet og forskningsetisk klargjøring overfor informantene som var villige til å bli intervjuet. Jeg prøvde å ivareta disse ved å forklare både skriftlig og muntlig om formålet med intervjuet. Det ble også orientert om at informantene når som helst kunne trekke seg ut og at prosjektet ble meldt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste, og hva

dette innebærer. Flere av informantene var aktive under intervjuet, og det tyder på at de hadde selvstendig posisjon overfor meg som forsker.

## Kapittel 4. Presentasjon av data

### 4.1 Presentasjon av data i tabellform

Hensikten med studien har vært å finne svar på virkningen av de ulike bidragene som programrådgiverne har gitt til intro- deltakere, som hadde mål om å komme i jobb.

Videre ønsket jeg å få svar på betydningen av deltakernes og programrådgivernes personlige faktorer og ressurser, som de har hatt rådighet for å nå målet om arbeid.

Mine data er fra intervjuer med åtte tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet og to programrådgivere. Av de åtte informantene var fire mine tidligere deltakere som jeg var programrådgiver for i en del av deres intro- tid hvor to av dem som kom direkte over til arbeid og to av dem som ikke kom i jobb. De resterende fire deltakerne var de to ovennevnte programrådgivernes tidligere deltakere. Jeg valgte to informanter til hver programrådgiver, hvor en av dem kom i jobb, og en av dem ikke kom i arbeid etter introduksjonsprogrammet. Jeg gir først en kort presentasjon av hver informant som går på deres personlige faktorer slik som alder, utdanning, botid, oppnådd språknivå, samt hva de legger vekt på av programrådgivernes bidrag. Andre faktorer som informantenes sosiale kapital og hvordan de har mobilisert deres egne ressurser til å oppnå deres mål, velger jeg å presentere under analysen. Jeg inndeler informantene i to grupper under presentasjonen, en gruppe som kom i jobb, og en annen gruppe som ikke kom i arbeid. Jeg gir også en kort presentasjon av programrådgiverne, og hva de ser som det viktigste bidraget for å nå målet om arbeid.

#### Personer som gikk direkte over til arbeid

**Tabell 1**

<b>Deltakers personlige faktorer</b>	<b>Fatima</b>	<b>Jusuf</b>	<b>Hussain</b>	<b>Aisha</b>
Alder, kjønn og botid	48 år, kvinne, 5 år	23 år, mann, 5 år	21 år, mann, 4 år	33 år, kvinne mindre enn 3 år
Utdanning og antall år med tidligere yrkeserfaring	Vgs. Ca. 20 år	Vgs. 2-3 år, 5 år	Ikke utdanning og arbeidserfaring	Mer enn 5 års utdanning Mindre 5 års yrkeserfaring

Oppholdsgrunnlag	Innvilget asyl	Familiegjenforening	Innvilget asyl	Flyktningstatus
Oppnådd språknivå	Ikke oppnådd noe språknivå	A2 skriftlig og muntlig	B1 skriftlig og muntlig	Norsk for høyere nivå
Sosialt nettverk i Norge	Har familie i Norge. Har kontakt med sine landsmenn	Har familie og slekt i Norge	Ingen familie. Har kontakt med sine landsmenn	Har familie i Norge. Stiftet mange nye nettverk i Norge
Sosialt nettverk relatert til arbeid i Norge	Noe, men mest fra introduksjonsprogrammet	Noe nettverk	Ikke så mye å hente fra sitt nettverk. Mest fra introduksjonsprogrammet	Ja.
Sosial kapital f. eks. tilgang til å få informasjon og kunnskap relatert til arbeid og jobbmuligheter	Ikke så mye fra sitt eget nettverk. Mest gjennom introduksjonsprogrammet	Mest gjennom intro og noe fra sitt eget privat nettverk	Mest gjennom introduksjonsprogrammet.	Har språklige ferdigheter og kunnskap til skaffe relevant informasjon. Noe gjennom sitt eget nettverk også
Lønnet arbeid nå? Størrelse for stilling	Ja Deltid	Ja Mer enn 100 % stilling	Ja 100% stilling	Ja Deltidsstilling
Er lønnet arbeid samsvarer med din utdanning og din tidligere arbeidserfaring	Ja, relatert til tidligere erfaring	Ja	Har ikke noe arbeidserfaring	Nei
Dine synspunkter for hva som gjorde at du gikk over til arbeid?	Praksisen bidro til arbeid	Jeg bestemte meg å få jobb. Kunnskap og ferdigheter som jeg tilegnet meg under praksis bidro til arbeid	Praksisen og bidrag fra programrådgiver bidro til arbeid	Jeg søkte jobb og fikk jobben
<b>Programrådgivernes bidrag</b>				
Språkpraksis og arbeidspraksis	Fikk praksiser gjennom programrådgiver	Fikk praksis gjennom programrådgiver	Fikk praksis gjennom programrådgiver	Har aldri hatt praksis under introduksjonsprogram
Graden av veiledning og oppfølging relatert til arbeid. Konkretiser	Oppfølging på arbeidsplass Programrådgiveren tok kontakt med flere arbeidsgivere for å skaffe praksis og jobb	Oppfølging på arbeidsplass	Ikke så mye oppfølging på arbeidsplassen. Jeg ble integrert på arbeidsplassen.	Ikke noe oppfølging på arbeidsplass
Tiltak og aktiviteter i regi av introduksjonsprogrammet som du mener har hatt betydning for arbeid	Arbeidspraksis og oppfølging	Arbeidspraksis og oppfølging. En hel ukes bransjekurs kombinert med jobbsøkerkurs	Praksis	Informasjonsbidrag fra programrådgiver
Hva satt du mest pris på?	Praksis som bidro til at jeg fikk lønnet	Arbeidspraksis og oppfølging.	Praksis som Støtte og oppmuntring.	Informasjonsbidrag fra



	arbeid.	En hel ukes bransjekurs kombinert med jobbsøkerkurs		programrådgiver
Er det noe du ønsket annerledes?				Differensiering av norskopplæring slik at intro-løpet kan blir mer effektivt.

### Personer som ikke gikk direkte over til arbeid

<b>Deltakers personlige faktorer</b>	Daniel	Malik	Zakaria	Hassan
Alder, kjønn og botid	44 år, mann, 3 år	50 år, mann, 5 år	38 år, mann, mindre 3 år	47 år, mann, 5 år
Utdanning og antall år med tidligere yrkeserfaring	Fullført vgs. 7 år	Fullført vgs. 20 år	Mer enn 5 års universitetsutdanni ng. 10 år	Mer enn 5 år universitetsutdanni ng. 10 år.
Oppholdsgrunnlag	Familiiegjenforening	Innvilget asyl	Flyktningstatus	Innvilget asyl
Oppnådd språknivå innen utgangen av introduksjonsprogram	Norskprøve muntlig nivå 2	Ikke oppnådd noe språknivå	Norskprøve nivå B1 muntlig og skriftlig	Norskprøve nivå B1
Sosialt nettverk i Norge	Har familie og har nettverk av sine egne landsmenn. Har Har god kontakt med en norsk venn	Har familie og nettverk består av sine sine landsmenn	Har familie i Norge. Stort nettverk av sine landsmenn og noen nye nettverk	Har ikke familie. Nettverk av sine egne landsmenn.
Sosialt nettverk relatert til arbeid i Norge	Noe, men mest fra introduksjonsprogram met	Noe nettverk men ikke direkte relatert til arbeid	Er aktiv i en forening som består av sine landsmenn. Ikke nettverk relatert til sitt arbeidsområde her i Norge	Nettverk blant sine landsmenn og noe nettverk relatert til arbeid
Sosial kapital f. eks. tilgang til å få informasjon og kunnskap relatert til arbeid og jobbmuligheter	Ikke så mye fra sitt eget nettverk. Mest gjennom introduksjonsprogram met	Mest gjennom intro og noe fra sitt eget privat nettverk	Har språk og kunnskap til å skaffe rette informasjon	Har språk og egenskap til å hente relevant informasjon
Lønnet arbeid nå? Størrelse for stilling	Ja Flere jobber, ca. 100 %	Ja 100 %	Ja 100 %	Nei, men praksis
Er lønnet arbeid samsvarer med din utdanning og din tidligere arbeidserfaring	Ja, relatert til tidligere erfaring	Ja	Ja	Praksisen samsvarer med sin utdanning
<b>Programrådgiver nes bidrag</b>				

Språkpraksis og arbeidspraksis	Fikk praksiser gjennom programrådgiver	Fikk praksiser gjennom programrådgiver	Ordnet praksisen selv gjennom sitt eget nettverk	Fikk praksiser gjennom introduksjonsprogram
Graden av veiledning relatert til arbeid. Konkretiser				
Tiltak og aktiviteter i regi av introduksjonsprogrammet som du mener har hatt betydning for arbeid				
Hva satt du mest pris på?	Praksis som bidro til at jeg fikk lønnet arbeid.	At min programrådgiver åpnet døra mot næringsliv	Tiltak i begynnelsen av intro som innføring om det norske samfunnet	En av praksis var bra
Er det noe du ønsket annerledes?		Differensiering i norskundervisning. Praksis kombinert med språkopplæring. Fagspråk og yrkesspråk.	Bedre kunnskap fra programrådgiver. Generelt bedre innhold som passer til deltakere som har høy utdanning	Bedre kunnskap fra programrådgiver. Generelt bedre innhold som passer til deltaker som har høy utdanning

## 4.2. Kort presentasjon av de 4 informanter som gikk direkte over til arbeid. Hva legger de vekt på av programrådgivernes bidrag?

### Fatima

Fatima er en 48 gammel kvinne, enke og bor sammen med sine to mindreårige barn. Hun var fremdeles i jobb på intervjuetidspunktet, dvs. året etter at hun sluttet i introduksjonsprogrammet. Fatima har bodd i Norge ca. 5 år, inkludert flere års opphold i asylmottak. Hun har noen få slektninger i Norge, og har også kontakt med sine egne landsmenn. Fatima har yrkesfag fra videregående skole fra sitt hjemland, og har lang arbeidserfaring relaterte til sitt fag. Hun bestod ikke noen nivå av norskprøvene. Hun hadde tre programrådgivere i sin intro-tid, og det var praksisen som hun fikk gjennom en av disse programrådgiverne som førte til arbeid.

*Jeg tenkte hele tiden å få meg en jobb, og jeg var ofte bekymret for fremtiden. Jeg tenkte mye, sov dårlig, hadde mye hodeverk, men jeg ville ikke sitte hjemme så jeg kom på intro-kurset hver dag. Jeg spurte flere ganger mine programrådgivere om jeg*

*kunne få praksis i den bransjen som jeg hadde flere års erfaringer fra i mitt hjemland. Den ene programrådgiveren som jeg hadde i en periode tok kontakt med en arbeidsgiver, og vi var på intervju som varte knapt fem minutter. Svaret var nei, fordi jeg ikke snakket bra nok norsk. Etterpå ble jeg spurt av programrådgiveren om jeg ville jobbe i en annen bransje, det svarte jeg ja til, men jeg hørte ikke noe mer etterpå. Tiden gikk uten at det skjedde noe. Til slutt tok jeg med meg en annen intro- deltaker som snakket bedre norsk enn meg, og vi oppsøkte sammen en produksjonsbedrift som jeg ønsket å ha praksis i. Damen på den bedriften som vi snakket med sa at de skulle ta kontakt med meg, men de gjorde ikke det. Det skjedde ingenting etter det, før jeg fikk en ny programrådgiver. En nye programrådgiveren ordnet med en gang praksisplass for meg på den samme arbeidsplassen som jeg oppsøkte for flere måneder siden.»*

Fatima fikk ikke jobb på den første praksisplassen fordi de ikke hadde behov for å ansette noen nye. Parallelt med praksisen tok den samme programrådgiveren kontakt med flere arbeidsplasser, og hun var på intervju flere ganger. Det endte med en annen praksisplass, og deretter en lønnet deltidsstilling.

Fatima sier det slik om den programrådgiveren som skaffet henne praksis og deretter jobb til henne.

*Ingen har gjort så mye for meg som den «programrådgiveren» for å hjelpe meg ut i arbeid.*

## **Jusuf**

Jusuf er en 23 år gammel mann. Han kom til Norge gjennom familiegjengenforening, og har bodd i Norge i ca. 5 år. Han har videregående skole fra sitt hjemland og har noen få års arbeidserfaring fra sitt hjemland. Han gikk direkte over til 100 % ordinær stilling fra introduksjonsprogrammet, en jobb som han skaffet seg på egen hånd. Han bestod norskprøven muntlig A2. Jusuf hadde også flere programrådgivere i sitt intro-løp, og opplevde at det var stor forskjell mellom programrådgiverne når det gjeldt hvor aktive de var til å veilede og bistå ham i retning mot arbeid. Det gjelder også programrådgivernes kjennskap til ulike jobber og bransjekunnskap, samt interesse for å få veilede ham i retning mot arbeid.

*Jeg hadde noen års erfaring fra mitt hjemland i den samme bransjen som jeg hadde praksis i, og hvor jeg jobber nå. Jobben er veldig forskjellig i mitt hjemland og her i Norge. Jeg hadde ikke fått den nåværende jobben hvis jeg ikke hadde fått hjelp til å få praksis under*

*introduksjonsprogrammet. Initiativet om å komme i praksisen ble tatt av en av programrådgiverne som jeg hadde. «Programrådgiveren» ordnet praksis for meg, og «programrådgiveren» besøkte meg og fulgte meg opp. Mot slutten av praksisen fikk jeg tilbud om deltidsstilling, men det skjedde noe i privatlivet som gjorde at jeg trengte en 100% stilling, og dette fortalte jeg til mange. En norsk venn som jeg har kjent i flere år tipset meg til å oppsøke en kamerat av ham som drev flere foretak. Jeg oppsøkte denne kameraten som nå er min sjef. Jeg hadde på meg arbeidsklær med praksisplassens logo på. Dette gjorde jeg bevisst. Jeg sa at jeg var flink til å jobbe men at jeg ikke var flink til å skrive søknader og sønn. Stol på meg. Jeg skal gjøre en god jobb. Okay, sa han, og han ringte til sjefen på praksisstedet for referanse. Etter noen timer fikk jeg svar om at jeg kunne prøve meg i 14 dager. Hvis jeg klarte å jobbe selvstendig etter 14 dager opplæring skulle jeg få fast jobb. Jeg klarte jobben fordi jeg hadde god trening i å håndtere samme type oppgaver fra praksisplassen. Jeg har sett at det var flere som ikke fikk fortsette etter 14 dager fordi de ikke klarte å jobbe selvstendig. Jeg liker meg veldig godt her. Sjefen er veldig grei. Nå er det jeg som lærer opp de nye, og jeg er også blitt kåret flere ganger til måneds medarbeider.*

Jusuf oppsummerer slik:

*Å gå til Nav var ikke noe alternativ for meg så jeg bestemte meg for å få en 100 % stilling, og jeg klarte jobben fordi jeg hadde fått erfaring fra praksisstedet. Jeg hadde ikke fått praksis på egen hånd uten hjelp fra en av programrådgiverne som jeg hadde.*

### **Hussain:**

Hussain er den yngste av deltakerne. Han gikk direkte over til lønnet arbeid. Han kom til Norge alene og har bodd i Norge i ca. 4 år. Han har ingen formell arbeidserfaring eller utdanning fra sitt hjemland, og har ikke noe familie i Norge. Han sier at det føles som om han hadde drømt når han ser tilbake på alt det han hadde opplevd under ferden til Norge. Han sier at han ikke viste at han skulle akkurat til Norge. Han forteller lattermildt det første kultursjokket var å se kvinner som var så annerledes kledd enn kvinner i sitt hjemland, men at han ble fort vant til det. Han bestod norskprøve B1 både skriftlig og muntlig under introduksjonsprogrammet. Slik forteller han hvordan det var å være i introduksjonsprogrammet, og hvordan programmet bidro til å forberede ham til yrkeslivet.

*Før jeg begynte på introduksjonsprogrammet var jeg under barneverntjenesten og var skoleelev. Jeg likte å gå på skolen fordi jeg likte å lære. Men da jeg begynte i introduksjonsprogrammet*

*var skolen noe jeg måtte gå på for å få penger. Når skolen hadde ferie hadde vi ikke fri vi som var under barneverntjenesten. Vi måtte møte opp for å delta på forskjellige program som intro hadde laget. Når vi kommer 10 minutter for seint til timene ble vi trukket for en hel time for stønad. Jeg og vennene mine var så frustrerte. Vi syntes programrådgiverne var så strenge. Vi følte oss mye presset i begynnelsen. Når jeg ser tilbake på det syntes jeg det var bra at vi lærte oss om plikt. Introduksjonsprogrammet er spesielt bra for ungdommer som trenger å lære noe men som ikke vil gå på skole. På den måten lærer de å ta ansvar. Intro hjalp oss til klare oss selv.*

Han sier videre:

*Det var ikke vært lett for meg å finne praksisplasser eller jobb på egen hånd. Det som var bra med intro er at programrådgiveren har kontakt med butikker og mange andre arbeidsplasser. En ting vil jeg si om introduksjonsprogrammet: uten hjelp fra min programrådgiver hadde jeg ikke fått denne jobben, fordi det var programrådgiveren min som ordnet praksisplass og det var «programrådgiveren» som hjalp meg til å skaffe dokumentasjon og attester som kreves for å få denne jobben. Jeg vet ellers ikke hvordan jeg kunne fått denne jobben.*

### **Aisha:**

Aisha er 35 år gammel kvinne som har bodd i Norge mindre enn tre år. Hun har flyktningstatus og har mer enn fem års universitets utdanning, og påfølgende akademisk yrke fra sitt hjemland. Hun har familie i Norge og andre nettverk som består av sine egne landsmenn og mange andre nye vennskap, som er stiftet siden hun kom til Norge. Hun er eneste av åtte som ikke har hatt praksis under introduksjonsprogrammet, og hun var den eneste av de fire som fikk jobb etter å ha søkt på en ordinær utlyst stilling. Denne stillingen så hun på som en midlertidig jobb i påvente av å få en annen jobb som er mer relatert til sitt tidligere yrke. Aisha lærte det norske språket raskt i løpet av noen få måneder i introduksjonsprogrammet. Deretter begynte hun på et språkopplæringsopplegg som ligger utenfor kommunes voksenopplæringscenter, og gjennom dette bestod hun norsk for høyere nivå innen utgangen av introduksjonsprogrammet.

Aisha sier at hun setter mest pris på informasjonsbidraget som hun fikk gjennom sin programrådgiver i en tidlig fase av intro- løpet. Relevant informasjon i en tidlig fase av introduksjonsprogrammet gjorde at hun raskt kunne komme i gang med et kvalifiseringsløp, for å innfri språkkrav for å få jobb innenfor sin profesjonsutdanning.

*Programrådgiveren min var kjempe hjelpsom, støttende og fleksibel. Han var åpen for å høre på meg hele tiden. Vi hadde et godt samarbeid. Jeg ble av min programrådgiver raskt koblet til en tidligere intro- deltaker som hadde samme utdannings- og yrkesbakgrunn som meg. Denne personen hadde gjort seg noen nyttige erfaringer før meg, og ga meg mye nyttig informasjon om hvordan jeg skulle gå frem for å få best mulig språklige progresjon, hvilke opplegg som var best egnet for personer med min bakgrunn og mine forutsetninger, slik at jeg kunne oppnå språkkrav raskt for å kunne utøve mitt yrke. Hun fortalte også detaljert om når det var frister og hvor jeg skulle henvende meg for å få godkjenning av utdanning og forskjellige lisenser. Programrådgiveren min var til stede da dette ble formidlet. Programrådgiveren ga meg selvtillit, og fortalte meg at jeg kunne klar dette».*

Hun sier hva som var viktigste for henne:

*Det viktigste for meg var å få en riktig og relevant informasjon når vi er så nye i landet. Når vi har lært språket klarer vi oss selv. Jeg var heldig som ble koblet til en tidligere intro- deltaker på et så tidlig tidspunkt.*

### **4.3 Presentasjon av deltakere som ikke gikk over til arbeid.**

#### **Hva legger de vekt på av programrådgivernes bidrag?**

Daniel, Malik, Zakaria og Hassan gikk ikke direkte over til arbeid fra introduksjonsprogrammet. På intervju tidspunktet dvs. året etter at de hadde avsluttet introduksjonsprogrammet var 3 av dem i lønnet arbeid. Hassan var den eneste som ikke var i lønnet arbeid, men var i en arbeidsrettet aktivitet. Det var variasjon mellom informantene når det gjelder hvilke deler av bidraget de satte mest pris på. Jeg gir en kort presentasjon av hver informant og hva de la vekt på av programrådgivernes bidrag.

#### **Daniel**

Daniel er 44 år gammel familiefar, har fullført videregående skole i sitt hjemland, og har 7- 8 års arbeidserfaring fra sitt hjemland innen håndverk og servicenæring. Han har ca. tre års botid i Norge. I tillegg til sin kjernefamilie har han kontakt med sine landsmenn gjennom en forening. Der feirer han høytider sammen med dem, og han henter også noen nyttige tips fra miljøet. Han sier at informasjon som relaterte til arbeid hadde han ikke mulighet til å innhente fra noen andre plasser enn fra sin programrådgiver. Han sier at han ble glad da han begynte i

introduksjonsprogrammet. Han hadde tanker og ønske om å lære språket og komme seg i arbeid, og var åpen for å ta hvilken som helst jobb. Etter noen måneder klarte han å gjøre seg forstått med norsk språk, og klarte å gå til banken og i butikk alene. Han bestod norskprøve nivå A 2 muntlig i slutten av programmet. Han skryter spesielt av en norsklærer som gjorde mye for at han kunne bestå norskprøve A2 muntlig. Daniel hadde også tre programrådgivere i sin intro- tid. Han sier at det var stor forskjell mellom programrådgiverne. I stor deler av hans intro- tid skjedde det ingen aktivitet relatert til arbeid, før han fikk en ny programrådgiver. Alle arbeidsrettet aktiviteter skjedde etter at han fikk denne programrådgiveren, og det var relativt sent i sitt i hans programmet. Bidraget som han fikk fra programrådgiveren var praksis på to arbeidsplasser. Begge to plassene var det mulighet for lønnet arbeid, men han fikk ikke jobb på noen av plassene. På intervjutidspunktet var han i jobb. Han sier at han hadde fulgt sin programrådgivers veiledning om å være aktiv jobbsøker, og det var det som førte til arbeid. Daniel oppsummerer slik om den ene programrådgiveren

*Min programrådgiver gjorde alt for å hjelpe meg ut i jobb.*

#### **Malik:**

Malik er en mann i 50 årene, familiefar, har bodd i Norge 5 år inkludert oppholdstid i asylmottak. Han har videregående skole innen yrkesfag i sitt hjemland, samt flere års erfaring innen sitt fag, både innen statlig og internasjonale humanitære organisasjoner før han kom til Norge. Han hadde ikke oppnådd noen språknivå. Nettverket hans bestod stort sett av sine egne landsmenn. Han sier at informasjon som var relatert til arbeid kunne han ikke få så mange andre plasser enn fra sin programrådgiver. Hans venner var i den samme situasjonen som han, og det var derfor ikke så mye å hente derifra. Av programrådgivernes bidrag satt han mest pris på praksisene som han fikk gjennom sin programrådgiver. På intervjutidspunktet var han i prøvetid i en bedrift som en av hans landsmenn jobber i. Malik har også i likhet med mange av informantene opplevd skifte av programrådgivere i sin intro- løpet. Betydning av programrådgiverne sier han slik:

*Hvem vi har som programrådgiveren har alt så si. Programrådgiveren er som en lege. Legen vet hvilke sykdommer pasient lider av og behandler dem deretter. Slik er det med programrådgiverne. De vet hva deltakeren trenger.*

Han forteller hvordan han har opplevd sine programrådgivere.

*Jeg ble vekke en periode pga. operasjon og rekonvalesens, og da jeg kom tilbake hadde de andre i klassen kommet langt foran meg. Jeg ble derfor flyttet over til en annen klasse hvor det var 80 % som kunne litt norsk og 20 % ikke kunne norsk. De 20 % bremsede de andre 80 % hele tiden. Læreren så ikke elevenes forskjellige behov. Det var dårlig kvalitet på norskopplæringen. Jeg vet at det fins noen dyktige lærere, men jeg kunne ikke velge dem som lærer. Jeg lærte et enkelt språk et helt år, som hva heter du og hvor bor du? Jeg sa hele tiden at jeg ville jobbe, men det ble det ikke hørt på. Jeg hadde ikke noe annen mulighet enn å gå i den klassen fordi dette ble bestemt av min programrådgiver. Det jeg trengte var å lære yrkesspråket som var relatert til mitt fag. Jeg kom til Norge med et fag som jeg kan godt. Jeg kan alt om mitt fag og mitt yrke. Hva kunne jeg bli i Norge når jeg hadde problemer med språket? Kommunikasjonen stopper pga. språket. Den første programrådgiveren gjorde ikke noe for å finne en vei rettet mot arbeid. Den første programrådgiveren holdte meg igjen mot min vilje. Den nye programrådgiveren begynte med en gang å finne en vei for meg.*

Malik fikk to praksisplasser som var relaterte til hans tidligere fag og yrke gjennom den andre programrådgiveren som overtok hans sak. På den siste arbeidsplassen var det mulighet for lønnet arbeid, forutsatt av at han klarte bedriftens språkkrav, noe han ikke gjorde, og derfor endte praksisen ikke i jobb.

*Den andre programrådgiveren gjorde mye for å hjelpe meg og jeg setter pris på at vedkommende åpnet døra mot det norske arbeidsliv, men det mangler noe i introduksjonsprogrammet.*

Hva denne mangelen består av velger jeg å redegjøre for under analysen.

### **Zakaria**

Zakaria er en 38 år gammel mann, har bodd i Norge mindre enn tre år, har mer enn fem års universitets utdanning og påfølgende ti års arbeidserfaring fra sitt hjemland. Han bestod norskprøve B1 skriftlig og muntlig nivå. Han har familie i Norge og er aktiv i en forening som består av sine landsmenn. Han har ikke nettverk i Norge relatert til sin utdanning og sitt yrke. Han sier at programrådgiverne gjorde en grei jobb men kunne ikke peke på noen bidrag som han satte spesielt pris på. Han sier at introduksjonsprogrammet ikke er godt nok tilrettelagt for personer som har mange års universitets utdanning. Det mangler etter hans mening noe



kompetanse på introduksjonsprogrammet. Han beskriver hvilke veiledning han fikk fra sine programrådgivere som var rettet mot arbeid, og hvordan dette virket inn for hans løp.

*Jeg fikk informasjon fra min programrådgiver om at jeg med min utdanning og erfaring ville få jobb lett. Jeg fikk høre at språk ikke ville være noen problem fordi jeg kunne bruke engelsk som arbeidsspråk. Jeg tok selv derfor etter å ha bestått språkprøve A2, og ordnet praksisplass i den bransjen som jeg har kompetanse. Dette gjorde jeg i en relativ tidlig fase av introduksjonsprogrammet. Men da jeg begynte på praksis oppdaget jeg at all kommunikasjon foregikk på norsk! Jeg innså da at det norske arbeidsmarkedet kan deles i to: et internasjonalt hvor du kan bruke engelsk som arbeidsspråk og et lokalt hvor du må kunne beherske norsk for å få jobb. Min bransje hørte til det sistnevnte.*

Han beskriver hvordan utfallet kunne blitt annerledes hvis han hadde fått den riktige informasjon fra sin programrådgiver.

*Jeg har en venn som har lik bakgrunn som meg. Vi er fra samme land, vi har samme type utdanning og arbeidserfaring. Han kom til Norge noen måneder senere enn meg. Han begynte også introduksjonsprogrammet noen måneder senere enn meg i en annen kommune. Han ble veiledet av sin programrådgiver til å fokusere mer på norskopplæring pga. det språklige kravet i arbeidsmarkedet i vår type jobb. Da han bestod B1 ble han satt over til Bergenstest kurs som en del av introduksjonsprogram. Det endte med at han kom ut i jobb før meg. Hvis jeg hadde fått den samme informasjonen som min venn fikk hadde jeg ikke gått ut i praksis i en tidlig fase av mitt intro- løp. Da hadde jeg brukt min intro- tid til å lære mer norsk. Da ville jeg hatt bedre utbytte av praksisen, og jobbmulighetene på praksisstedet hadde også økt.*

Han forteller videre hvordan han i tillegg til å få en feil informasjon ble han presset til å slutte i introduksjonsprogrammet.

*Da jeg bestod norskprøve B1 fikk jeg beskjed om å slutte på introduksjonsprogrammet selv om jeg ikke hadde nådd mitt mål om komme i arbeid. Vi har ikke noe å tilby deg, sa programrådgiveren. Det gikk rykter blant intro- deltakere at å bestå norskprøve B1 var slutten på introduksjonsprogrammet, selv om man ikke har nådd sitt mål om å komme i arbeid.*

Han sier videre at gjennomføring av introduksjonsprogrammet varierer fra kommune til kommune og hvordan dette virker inn.

*Jeg synes det er betenkelig at praktisering av introduksjonsprogrammet er så forskjellige fra kommune til kommune. Vi med høy utdanning fikk ikke noen gode tilbud i den kommunen som jeg var intro- deltaker i, mens en annen kommune støtter personer med min bakgrunn på en helt annen måte slik som nevnte om karmaraten som fikk Bergens testkurs som en del av introduksjonsprogrammet. Staten lager introduksjonsprogrammet slik at personer som oss skal nå vårt mål om å komme i arbeid, et arbeid som vi har kompetanse for å kunne utføre. Vi må få et best mulig tilbud slik at vi ikke kaster bort tid. I tillegg må det være likestilling mellom ulike grupper. Introduksjonsprogrammet må ikke fokusere bare på personer som har lav utdanning. De må ikke bare fokusere på jobb i barnehage, renhold, butikk og sykehjem. Vi med høy utdanning trenger også hjelp og støtte like mye som andre.*

Hans meninger om veiledning som bidrag fra sin programrådgiver er slik:

*Det er en forskjell mellom rådgiver og veileder. Rådgiver sier at vi må gå en vei: vi har barnehage, sykehjem og butikk. Hvis du ikke får den og den jobben må du velge en av de jobbene vi har. En veileder viser sin deltaker forskjellige veier og motivere dem til å finne en god løsning.*

Zakaria forteller videre at han etter å ha bestått nivå B1 stod han på og var aktiv med å søke jobber, samt å oppsøke flere potensielle arbeidsgivere uten at de forsøkene har gitt ham noe resultat. Dette gjorde han mens han var i introduksjonsprogrammet. Etter et intervju opplevde han å bli deprimert men han klarte å komme opp igjen. Hvordan han klarte å overvinne denne motgangen blir det presentert under analyse kapittel om deltakerforutsetninger.

Zakaria sier slik om kompetanse hos programrådgiver relatert til arbeid og NAV sin kompetanse etter at han hadde avsluttet introduksjonsprogrammet:

*Intro er en liten avdeling og jeg forstår at det mangler noen kompetanse relatert til arbeid. Men jeg forventer noe mer fra NAV, men NAV mangler og mye. Det tok en måned for å få den første avtalen med NAV. Tilslutt klarte jeg å finne jobb på egen hånd.*

## **Hassan**

Hassan har bodd i Norge i ca. fem år, inkludert oppholdet i asylmottak. Han har ingen familie her i Norge, men har kontakt med sine egne landsmenn gjennom en forening. Han har mer

enn fem års universitetsutdanning og lang arbeidserfaring fra sitt hjemland. Han bestod norskprøve nivå B1 etter noen få måneder i introduksjonsprogrammet. Det var resultatet av at han i forkant av introduksjonsprogram jobbet mye på egen hånd for å lære norsk. Av bidragene fra programrådgiver setter han pris på en av praksisene som han fikk gjennom introduksjonsprogrammet. Det var en god plass som han kunne praktisere språket relaterte til det yrkesmålet som han så for seg som sitt mål. Han fortalte om en annen erfaring fra en annen praksisplass som ikke var bra og hensiktsmessig. Hans totale vurdering av introduksjonsprogrammet er at innholdet er ikke godt nok kvalifiserende og ikke var hensiktsmessig til det målet han skulle oppnå. Han etterlyser også bedre kompetanse fra programrådgiver for å kunne gi den riktige informasjonen til sine deltakere.

*Programrådgiver var hyggelig og hjelpsom, men de må ha bedre kunnskap for å kunne veilede sine deltakere bedre. Jeg ble av min programrådgiver henvist til en annen fagperson innad i kommunen for å få informasjon og veiledning vedr. min sak. Denne informasjon var det første ledd i prosessen for å komme videre mot et mål om å praktisere mitt yrke. Jeg fulgte rådet fra den fagpersonen, gjorde slik som vedkommende sa jeg skulle gjøre. 8 måneder senere fikk jeg brev om at jeg sendte henvendelsen til feil instans. Altså den informasjonen som jeg fikk fra den fagpersonen var feil. Jeg mistet mye av in intro- tid pga. det. Programrådgiveren må ha bedre kunnskap slik at de kan veilede oss bedre. Hvordan programrådgiver veileder sine deltakere får stor konsekvens for oss. Jeg kjenner noen andre som har liknende bakgrunn som meg. De fikk den rette informasjonen fra sin programrådgiver, uten å bli henvist til noen andre og det førte til at de gikk ganske raskt ut til et kvalifiseringsopplegg som har sikret raskere prosess for dem.*

Hassan sier videre om innholdet i introduksjonsprogrammet:

*Å bli integrert i Norge var ikke vanskelig. Det jeg trengte var å kunne innfri språkravet for å få en jobb som jeg har utdanning og kompetanse for. Intro hadde ikke noe opplegg ut over språknivå B1. Jeg jobbet mye hjemme på egen hånd for å nå mitt mål. Intro er veldig flink til å trekke penger hvis vi ikke møter opp. Selv om de ikke hadde et opplegg som var kvalifiserende, måtte jeg møte opp for å utføre oppgaver som lå så langt som overhodet mulig fra det går an å komme i forhold til mitt yrkesmål.*

*Mot slutten av programmet ble jeg jeg bedt om å ta vaskejobber. Jeg vet ikke hva som var programrådgivers motiv for å si det slik. Å jobbe er det noe jeg ønsker. Vaskejobb er ikke dårligere enn andre jobber. Jeg har respekt for folk som vasker. Jeg vet at det ikke er alltid lett å få vaskejobb heller i Norge. Jeg har noen venner som vasker og noen andre venner som søker vaskejobber hele tiden uten å få det, men å ta vaskejobb var veldig vanskelig for meg*

*Jeg kan ta jobber som er beslektet til min tidligere jobb, Hvis man ikke har klart å gå frem mot sitt mål, f. eks. vedkommende ikke klarte lære språket, da må vedkommende se på andre alternative yrker. Det gjaldt ikke meg. Jeg jobbet hardt og klarte språket. Det er farlig for oss å bli tvunget til å ta jobb som vi ikke ser hensikten i. Nå har jeg på praksis som et ledd av godkjenning av min utdanning. Det er uten lønn, men jeg er lykkelig.*

#### **4.4 Presentasjon av programrådgivernes synspunkter for deres egne bidrag**

Det var ikke entydig svar jeg fikk fra programrådgiverne på hva de anser som de viktigste bidrag. De sier derimot hvordan de ga bidragene til deres deltakere, og hvilke faglige vurderinger som ligger bak, og hva de legger vekt på for å bistå deres deltakere. Informantene sier også noe om strukturelle forhold som ligger utenfor deres myndighetsområde som likevel har betydning for å gi det rette bidraget til deltakerne. Jeg kaller her informantene programrådgiver 1 og programrådgiver 2. Begge informantene oppgir at de har hatt erfaring innen feltet flyktning- og integreringsarbeid fra forskjellige sammenhenger før de begynte å jobbe som programrådgiver. Deres interesse og engasjement for dette feltet førte til at de valgte å jobbe som programrådgiver.

##### **Programrådgiver 1**

Programrådgiver 1 sier slik om sitt syn på introduksjonsprogrammet og hva som blir lagt vekt på.

*To år i introduksjonsprogrammet er ikke lang tid når de skal lære så mye. Når det gjelder jobb så må man aktualisere dette på en tidlig fase av introduksjonsprogrammet slik at deltakere holder oppe yrkesidentitet. Å ha et lønnet arbeid slik at de klare å underholde seg selv uten å måtte be om hjelp fra det offentlige er en verdighet som er viktig for mange. Samtidig må vi holde dem igjen for at de skal lære noe. De skal lære om det norske samfunnet, dokumentere norsk kunnskap når de skal ha en jobb senere. Det er f. eks. at man skal forstå underliggende humor og forstå replikken i en sammenheng. Som foreldre skal man følge sine barn på skole og fritid, hjelpe dem med lekse og at de forstår frivillig arbeid. Hvis de forstår sammenhengen så har vi bidratt.*

Programrådgiveren sier at det har blitt et fokus mot arbeid de siste årene og forteller hvordan det oppleves:

*Det har skjedd en dreining og fokus mot arbeid i de siste årene. Før var det slik at det var NAV som skulle ta seg av arbeid. Arbeidspraksisen begynte ikke før de var ferdig på introduksjonsprogrammet. Introduksjonsprogrammet dreide seg om norskopplæring og kvalifisering. Selv om det ikke noe annet som er kjekkere enn å møte deltakere som fikk jobb, føler jeg presset om 100 % sysselsetting. Vi stiller en forventning som vi ikke kan innfri. Vi gjør mye mer enn vi har gjort tidligere. Vi er mye mer med dem. Vi må passe på at vi ikke passivere dem. Noen er bevisst passive.*

Informanten mener at introduksjonsprogrammet ikke har nok verktøy til å imøtekomme sysselsettingskrav og forventninger, men gjør likevel noen grep for å hjelpe dem veien mot arbeid:

*Det er NAV som sitter med de arbeidsrettete redskapene. Det er noen andre kommuner som er organisert annerledes. De tar i bruk NAV sitt arbeidsrettet tiltak fra dag 1 i introduksjonsprogrammet. Vi ønsker et slikt parallelt løp som andre kommuner har. Det handler ofte om penger. Det er ikke kjekt at deltakere etter endt program må søke om sosialhjelp. Samtidig ser IMDi 5 års periode som integreringstid. Når jeg ser de gamle saker er det oppløftende. De har hatt utbytte av kvalifisering. De konkurrer med folk som ikke kan norsk. Jeg passer på å ha de som ikke kom i ut i jobb, i praksis når de blir overført til Nav og dette har ofte ført til arbeid. Hvilke oppfølging de får har å gjøre med hvem de får som veileder på NAV.*

Informanten forteller videre hvilke utfordringer som dukker opp på praksisplasser, og hvordan vedkommende opplever relasjonen til arbeidsgivere.

*Jeg tar ikke opp med en gang om mulighet for få arbeid når de begynner i praksis. Dette tar jeg etter hvert opp når det blir naturlig. Det er en utfordring at motivasjonen svikter når deltakerne får vite at de ikke får jobb. Det har hendt noen ganger polarisering mellom vår deltakere og arbeidsgivere. Da er det ikke så mye å bygge på. Jeg opplever likevel at den telefonen vi tar og anbefalingen vi gir dem, opplever jeg å få mer og mer respekt for jobben vi gjør som rådgivere. De hører på oss. De gjør ofte det vi sier.*

Informanten sier hvordan hverdagen oppleves som programrådgiver når målet om arbeid ikke blir innfridd:

*Jeg har stor vilje til å få det til. Når vi ikke få det til blir jeg skuffet over meg selv. Det er mange dager hvor du ble frustrert. De er i slutten av programmet. Veien du hadde sett for deg ble ikke noen vei fordi bedriften som var i vekst plutselig mister ordretilgang. Du tar selvkritikk for at du hadde plassert deltakeren på feil sted. De kommer trøtte hjem fra praksisen og de har brukt en del av introduksjonstida si for å være i praksis. Det er likevel noen lyse punkter. Når noen av deltakerne har fått fast jobb eller de opplever mestring gir det meg motivasjon for å fortsette og fortsette.*

Når det gjelder veiledning sier informanten følgende:

*Jeg lærer og oppdager nye ting som jeg skulle vist for lenge siden og er ydmyk i forhold til det. Når de er så pass nye at når de ikke er i stand til å finne vei guider jeg dem til å lage avtale med gjeldende instanser. Da må de selv sette seg inn i det og slik at de får et eierforhold. Jeg driver ikke å oppdatere meg hele tiden. Det blir tatt ut fra situasjon til situasjon. De med høy utdanning er de som oppdaterer meg som regel. Det er likevel viktig å ha tid til deltakere og å være tilgjengelig for dem. Selv om du har det travelt må du ikke avvise dem. Da tenker deltakerne, oi, jeg kan ikke regne med den personen, og det gjør noe med relasjonen. Noen ganger legger deltakere ned ekstra innsats for min skyld fordi de ville yte noe tilbake.*

Hvordan jobber internt for å få tak i tilgjengelig praksisplasser?

*Vi jobber ikke i vår egen tue. Vi har bedriftsarkiv og vi jobber på tvers. Jeg skulle ønske at det er mer bevissthet hos noen virksomheter i vår kommune for å ta imot våre deltakere. Kommunens mangfoldplan virker ikke i praksis.*

## **Programrådgiver 2**

Programrådgiver 2 sier slik om sitt syn på introduksjonsprogrammet:

*Introduksjonsprogrammet er å hjelpe deltakere til å bli integrert i det norske samfunnet på et helhetlig plan. De får lære hvordan samfunnet fungerer, hvilke rettigheter de har og hva forventes av dem. Introduksjonsprogram handler om å gi de menneskene kunnskap og verktøy slik at de blir selvstendig. Det er å bekjempe fattigdom. Vi rekker ikke alt i løpet av to år. Vi kan sette i gang prosesser, løse dem frem i opplæring av språk, lære dem hvordan man søker jobber osv., slik at de blir selvhjulpne. Norge er et byråkratisk samfunn. Alt er basert på papir og det er der vi må kompensere slik at de klare seg.*

Programrådgiver 2 gir bekreftelse på at det har skjedd endring mot sterkt jobbfokus i de siste årene og i kjølevannet av at denne endringen har det skjedd utvikling bl.a. i måten å følge opp deltakere på praksisplassen:

*Jeg fikk ikke så mye ut av praksis tidligere. Jeg satt her og så at ting ikke gikk bra og tenkte dette her jo ikke fungerer. De blir ikke fulgt opp av arbeidsgiveren og jeg kan ikke gjøre noe. Nå er det slik at jeg ikke kan huske noen av deltakerne har fått jobb på egen hånd. Det var ofte praksisen som førte til arbeid. Det har å kanskje gjøre med at jeg ikke har hatt folk med så høy utdanning som leger eller andre akademiske yrker, men personer som ønsket å jobbe på sykehjem, barnehage og i servicerettet jobb. Det avgjørende var å finne en matchende arbeidsplass. Det er ikke hensiktsmessig å plassere en ingeniør i en barnehage.*

Informanten forteller videre hva som kreves av programrådgiver for å treffe riktig.

*Du som er programrådgiver må du jobbe strukturert, ha oversikt over alle dine saker, kjenne dine deltakere godt, må vite hvordan de er som person og om de er klare. Det er ikke slik at alle hvis de har vært 6 måneder eller ett år så er de klare til å gå ut i praksis. Når i løpet de skal ut er instinktivt. Motivasjonsarbeid i forkant av praksisen er nødvendig. Når en person fremstår som negative må du ha tid til å bli kjent med vedkommende for å finne årsakssammenheng. Du må kunne motivere og løfte deltakere. Du må også kunne virkeliggjøre behovene. Når en deltaker ønsker å jobbe på et sykehjem men ikke har språk til det, så må vedkommende bli veiledet til å jobbe mer i forhold til språket før vi igangsetter praksisen.*

Informanten forteller videre hvordan deltakere blir fulgt opp.

*Når deltakeren begynner i praksis er jeg veldig åpen på at det er jobb som er målet og hvordan vi kan oppnå det. På oppfølgingsmøter spør jeg hvordan det har gått og hva denne personen må strekke seg etter. Deltakeren er med i møte, vi går ikke bak ryggen på deltakeren, og det er åpenhet hele tiden. F.eks. deltakeren må forbedre sin skriftlige fremstillingsevne for å skrive rapporter, da snakker vi om hvordan deltakeren kan jobbe for å bli bedre. Når det er negative tilbakemeldinger spør jeg deltakeren; kjenner du igjen i dette. Er det sann du har oppfattet dette? Noen ganger kan det være vanskelig for deltakeren å høre. Vi har hatt folk med forskjellige utfordringer. Noen har vært så sjenert at de nesten ikke klarte å snakke med folk, men vi har jobbet med holdning og hvordan vi bruker stemmen. Det er relasjonskunst å kunne ta opp med deltakerne ting som er vanskelig og personlige, slik som f.eks. personlige hygiene. Når slikt har*

*innvirkning på jobben som de skal utføre må dette tas opp selv om det er et vanskelig tema. Det kreves av meg personlig å være direkte overfor deltakere og arbeidsgivere. Du må ha opparbeidet relasjon og tillit før du kan gå inn på disse emnene, og det krever tid, og det er det vi har minst av i den jobben vår. Jeg har opplevde at relasjonen har blitt bedre etter at jeg har tatt opp vanskelig ting. Det starter en prosess.*

Informanten tilføyer vedr. relasjonen til sine deltakere:

*Når folk mister tillit og, det blir relasjonsbrudd er det ofte, fordi vi ikke kan innfri deres forventninger pga. den rammen vi har. De fleste forstår når vi forklarer det.*

Relasjonen til arbeidsgivere sier følgende:

*Jeg oppfatter meg ikke som selgertype, men responsen fra arbeidsgivere har vært overraskende positiv. Man får etter hvert gode kontakter. Når det går bra med deltakerne spør arbeidsgivere om det er flere. Når arbeidsgiveren ikke kan gi deltakeren jobb, sier de at de vil gi en god attest. Jeg har aldri møtt noe negativitet fra arbeidsgiveren.*

Om sitt engasjement for deltakere:

*Jeg er veldig engasjert på vegne av mine deltakere og ønsker at de skal ha suksess. Når mine deltakere lykkes, f. eks. når de gikk over til arbeid, eller at det foreligger en god plan for veien videre, opplever jeg mye glede. Når deltakerne måtte til NAV for å søke om sosialhjelp fordi det ikke skjedde noe under intro er det ikke slik at jeg tenker og grubler lenge over det, men jeg er ikke fornøyd med det.*

Programrådgiver 2 sier at bidraget må differensieres ut fra hvem deltakere er.

*De svakeste i språk som har fått jobb har ikke hatt cv- skrivning eller elektronisk søknader som her vært omfattende. Jeg ser at mange av dem ikke klarer å skrive cv. Når det gjelder de flinke som har utdanning har min oppgave ikke har vært omfattende. De flinke trengte bare en døråpner, og trengte ikke tett oppfølging. For mange er det vanskelig å ta det skrittet f. eks. å oppsøke arbeidsgivere på egen hånd for å finne praksisplass. Det er vanskelig uten å ha oss ryggen. Jeg gir deltakere mitt kort slik at arbeidsgivere ved behov kan kontakte meg. Når vi sier nei, det der må du ordne selv, vet de ikke i hvilken ende de skal begynne.*



Programrådgiver 2 oppsummerer hva det kreves av egenskaper og ferdigheter av programrådgiver for å kunne gi den rette bidraget til deltakere:

*Det er et omfattende arbeid vi driver. Du som programrådgiver må ha en evne til se hva som fungerer, se hvordan du skal kunne takle ting som skje der og da. Du må kunne snu tankene og fremgangsmåter, tåle å ha mange baller i luften. Du må kunne se utover boksen og prøver å finne løsninger hele tiden.*

Programrådgiver 2 gir også bekreftelse på at de samarbeider internt for å finne egnet praksisplasser for deltakere:

*Jeg bruker bl. a. kollegaene for å finne egnete arbeidsplasser. Det er mange upløyd marker i private næringslivet.*

## **4.5 Oppsummering av funn**

I det forrige kapittel ga jeg en kort presentasjon av hver informant om deres bakgrunn som alder, utdanning, botid og hva de la vekt på av programrådgivernes bidrag samt presentasjon av programrådgivernes syn på deres arbeid relatert til de ulike bidragene. Jeg gir en kort oppsummering av de sentrale funnene her.

### **4.5.1 Deltakernes personlige ytre faktorer har ikke så stor betydning**

Funnene viser at deltakernes personlige faktorer som språk, botid, utdanning og hvor tidlig i fasen av intro- programmet de var motivert til å få jobb, ikke hadde stor betydning for om vedkommende kom direkte over til arbeid eller ikke. Tabell 1 viser at flere av informantene gikk over til arbeid til tross for svak norskkunnskap. Begge programrådgiverne som er informanter i denne undersøkelse gir bekreftelse på at språk ikke var avgjørende for å få jobb.

Utdanningen var heller ikke noe avgjørende faktor for om man gikk over til jobb eller ikke. 3 av de 8 informantene hadde mer enn 5 års universitets utdanning, og påfølgende flere års arbeidserfaring fra deres hjemland. Det ser ut til at lang utdanning i seg selv ikke er en avgjørende faktor for å komme over til arbeid. De med lang utdanning oppnådde et språknivå

som er betraktelig høyere enn de deltakerne som ikke hadde slik utdanning. Alle tre hadde bestått norskprøve nivå B1 eller høyere innen utgangen av introduksjonsprogrammet. Dette tyder på at deltakerne med utdanning hadde større sannsynlighet for å oppnå et språknivå som er høyere enn de som har ikke har slik utdanning. Et godt språknivå og en god utdanningsbakgrunn er faktorer som generelt gir en fordel når en skal søke jobb, men slik var det ikke i denne undersøkelsen. Det var kun Aisha som gikk direkte over til arbeid. At de med høy utdanning ikke kom over til lønnet arbeid fra introduksjonsprogrammet, forklares ut fra det med at de ønsket hovedsakelig å jobbe innen deres kompetanseområde. Godkjenning av utdanning fra hjemlandet, og kravene som var knyttet til den type arbeid de ønsket er høye, derfor ble prosessen for å komme dit tidkrevende, og det var en av grunnene til at de ikke kom raskt over til arbeid. Hassan og Zakaria var to slike tilfeller hvor det ble presentert under kapittel fire under presentasjon av data.

Videre var det slik at hvor tidlig i fasen av programmet deltakerne bestemte seg for å komme i jobb, eller hvor motivert de er til å komme i jobb var heller ikke avgjørende betydning for om de fikk jobb eller ikke. Seks av åtte informanter oppga at deres ønske og mål med introduksjonsprogrammet var å komme i jobb. Dette ble i en tidlig fase av programmet satt opp som mål og innholdet i programmet var rettet mot det. De resterende to informantene bestemte seg derimot for å komme i jobb etter å ha vært i introduksjonsprogrammet mer enn halvannet år. Selv om disse to informantene kom sent i gang med prosessen til retning mot arbeid fikk de begge to 100 % stilling innen utgangen av introduksjonsprogrammet. Disse to informantene sier derimot at de ikke hadde fått jobb, hvis de ikke hadde fått det bidraget de fikk fra deres programrådgivere.

#### **4.5.2 Stor variasjon av programrådgivernes bidrag, og systematisk forskjell på hva deltakerne satt pris på av bidragene.**

Deltakerne som var informanter denne i undersøkelsen opplevde at bidragene som de fikk fra sine programrådgivere varierte mye fra person til person. Flere informanter hadde opplevd skifte av programrådgiver i sin intro- tid. Dette skjedde av naturlige årsaker i forbindelse med at noen programrådgiver gikk over til permisjon eller sluttet. Følgene ble at informantene Fatima, Jusuf, Daniel, og Malik fikk praksis som et arbeidsrettet bidrag, som de ellers ikke ville ha fått hvis de ikke hadde fått nye programrådgivere. For disse deltakerne hadde skifte

av programrådgiver direkte innvirkning på om de fikk praksis eller ikke. Praksisene har bidratt til at flere gikk direkte over til arbeid.

Det er systematisk forskjell mellom de som har lang universitets utdanning og de som ikke har slik utdanning, når det gjelder hvilke type bidrag de satt mest pris på. De førstnevnte satt mest pris på informasjonsbidrag fra deres programrådgivere, mens den sistnevnte oppga anskaffelse av praksis og oppfølging på arbeidsplassen som det viktigste bidraget.

Dette gjaldt for både de som kom direkte over til arbeid, og de som ikke kom over til arbeid. Her var det også variasjoner for deltakernes opplevelse av programrådgivernes informasjonsbidrag.

Av informantene som oppga informasjonsbidragene som viktigste var Aisha den eneste personen som opplevd å ha fått relevant informasjon til sitt yrkesmål fra sin programrådgiver. Hun var fornøyd med å ha fått relevant og viktig informasjon i en tidlig fase av introduksjonsprogrammet. Dette bidro til et effektivt intro løp for henne. Zakaria og Hassan beskriver derimot hvordan manglende, eller feil informasjonsbidrag fra deres programrådgivere har forårsaket forsinkelse i deres prosess mot å komme i arbeid. Disse informantene er også mest kritiske til innholdet i programmet. Noen av disse deltakerne opplevde motgang under introduksjonsprogrammet men klarte å overvinne dette og fokusere på sitt mål.

#### **4.5.3 Oppsummering av funn og analyse videre**

Funnene kan oppsummeres med at de personlige faktorene hos deltakere som utdanning, oppnådd språknivå, og hvor motivert de er til å komme i jobb, ikke var de avgjørende faktorene i denne undersøkelsen. Det var derimot slik at hvilke bidrag deltakerne fikk av sine programrådgivere hadde stor innvirkning for deres intro løp rettet mot arbeid. Hvordan kan det forklares at bidragene var så ulike fra programrådgiverne? Var det noen personlige faktorer hos programrådgiverne som spilte inn når de ga ulike bidrag til deres deltakere? Eller var det noen strukturelle eller organisatoriske faktorer som var avgjørende? Hvordan de deltakerne som opplevde motgang klarte og nå sitt mål? Hvilke faktorer var med på å styrke dem? Jeg skal prøve å besvare disse spørsmålene under analysekapittel 6.

## Kapittel 5. Analyse

### 5.1 Variasjon av arbeidsrettet bidrag, hvorfor er det slik?

I denne analysedelen prøver jeg å tolke og analysere hva kunne være årsaker til at bidragene varierte fra programrådgiver til programrådgiver. Under presentasjonsdel fortalte informanter som er tidligere deltakere av programmet at programrådgivernes arbeidsrettet bidrag, eller informasjonsbidrag hadde stor betydning for om de kom i jobb, og hvor fort de kunne igangsette deres prosess mot arbeid. De åtte informantene satt derfor mest pris på disse to bidragene. Bidragene varierte fra programrådgiver til programrådgiver. Dette gjelder særlig arbeidsrettet bidrag slik som anskaffelse av praksisplasser og oppfølging på arbeidsplasser. Fatima fikk f. eks. praksis « med en gang » på den arbeidsplassen hun ønsket å ha praksis i da hun fikk nye programrådgiver. Parallelt med praksis tok den samme programrådgiveren kontakt med flere arbeidsgivere i den bransjen som Fatima ønsket å jobbe i. Hva er det som gjorde at kun en av de tre programrådgiverne hun hadde i sitt intro- løp klarte å ordne praksisen raskt og tok i tillegg kontakt med flere arbeidsgivere i den bransjen som Fatima ønsket å jobbe i? Er det tilfeldigheter eller er det den ene programrådgiveren som hadde kompetanse og et kontaktnett overfor næringslivet som de to andre programrådgiverne ikke hadde?

Jusuf sammenliknet bidragene som han fikk fra programrådgiverne som han hadde i sin intro-tid. Han pekte på at det var forskjell mellom programrådgivere når det gjelder deres engasjement for å bistå mot ham i arbeid. Det var også variasjoner for kunnskap om ulike bransjer og arbeidsrelaterte kunnskap mellom programrådgiverne.

Malik opplevd at han « mot sin vilje » måtte møte opp på skolen for å lære enkel norsk, men da han fikk en ny programrådgiver fikk han praksis raskt.

Malik, Jusuf, Daniel og Fatima kom ikke i gang med arbeidsrettet prosess før de fikk nye programrådgivere. Felles for dem var en opplevelse av forbedring av bidragets art og omfang da de fikk nye programrådgivere. De opplevde også å bli hørt på. Hvordan kan dette forklares? Kan det være slik at programrådgivernes kompetanse relatert til arbeid er forskjellige fra person til person, og bidraget ble preget av programrådgivernes personlige ressurs? Det er

naturlig å stille spørsmål om kompetanse og erfaringsbakgrunn til programrådgiverne som de åtte informantene hadde i sin intro- tid. Dette er for å se om det er noe sammenheng mellom bidragene og programrådgivernes bakgrunn. Pga. at det ble intervjuet kun to programrådgiverne som de åtte informantene hadde i deler av sin intro- tid, er det ikke mulig å finne et fullstendig svar på hvorvidt bidragene henger sammen med programrådgivernes personlige faktorer, slik som deres yrkesbakgrunn og nettverk. Jeg velger å ikke bruke opplysningene som er relatert til yrkesbakgrunn til to programrådgiverne i denne undersøkelsen selv om dette har relevans. Dette er for å ivareta deres anonymitet.

## **5.2 Forbedring av bidrag, er det effekten av jobbfokus?**

Det kom likevel frem opplysninger som gir pekepinn på forhold som kan være mulige forklaringer for forbedring av bidragene. En av forklaringene er at effekten av jobbfokus som denne enheten har hatt de siste årene, kan ha påvirket og forbedret programrådgivernes bidrag. Det ble fortalt av programrådgiverne som var informanter i denne undersøkelsen at det har skjedd en klar dreining mot jobbfokus i de siste årene. I kjølevannet av dette har det skjedd forandring og utvikling når det gjelder både måten å jobbe utadrettet overfor arbeidsgivere, og internt innad i intro- enheten. Det ble fortalt at enheten på jobber tvers blant programrådgivere og at de bruker hverandre sine nettverk for å finne egnete praksisplasser. De har bedriftsarkiv slik at alle programrådgivere oppdaterer seg og deler informasjon om arbeidsgivere som de har vært i kontakt med. Begge programrådgiverne sier at de etter hvert har opparbeidet seg nettverk blant arbeidsgivere og de opplever i stor grad av respekt og tillit fra arbeidsgivere. Oppfølgingen på praksisplassene er mer målrettet, og det er åpenhet mellom deltakerne, programrådgivere og arbeidsgivere. Begge programrådgivere opplevde at praksisen førte til arbeid, og arbeidsgivere etterspør om det er flere deltakere som de kan få inn.

Jobbfokus ser ut til å ha ført til utstrakt bruk av hverandre sine ressurser internt, som igjen førte til styrking og bevisstgjøring av jobbrelatert kompetanse for denne intro- enheten. Nettverket rettet mot arbeidsgivere ser også ut til å bli utvidet. De bevarer eksisterende og nye kontakter i form av å utarbeide et arkiv med opplysninger om arbeidsgivere. Arbeidsgiverorientering, pleie og stiftelse av nye nettverk blant arbeidsgivere i enheten kan ha bidratt til at det ble lettere å finne egnet praksisplasser raskere.

Jobbfokus perspektiv kan også ha ført til at den intro- enheten ved rekruttering, og under opplæring av nye programrådgivere, la mer vekt kompetanse som er spesifikk knyttet til arbeid. Slik som de åtte informantene opplyste har denne enheten hatt skifte av programrådgivere i de siste årene. Dette var både pga. utvidelse av staben, og pga. at noen hadde sluttet. Nesten alle åtte informantene hadde flere programrådgivere i sin intro- tid, for noen opptil tre programrådgivere. Det er en klar en indikasjon på at deltakerne opplevde forbedring av bidrag da de fikk nye. Kan det være slik at denne intro- enhet la mer vekt på arbeidsrelaterte kompetanse hos nye medarbeidere ved rekruttering? Under er, et utdrag av annonsetekst som den enheten har brukt i rekruttering av ny programrådgiver i 2014, og i det siste. Den gir et bilde av jobbfokus perspektivet som denne intro- enhet har hatt i de siste årene:

Under arbeidsoppgaver og personlige krav til programrådgiver ble det presisert bl. a.

- *Arbeide med kvalifiserende og arbeidsrettede tiltak i introduksjonsprogrammet*
- *Oppfølging av språk- og arbeidspraksis for deltakerne*
- *Tett samarbeid og koordinering med andre instanser og bedrifter*
- *Erfaring fra arbeid med sysselsetting / attføring vektlegges.*

(annonsetekst fra kommunens hjemmeside publisert 23.03.2015)

Annonseteksten gir en bekreftelse på enhetens vektlegging av arbeid og jobbfokus. De ser etter personer som har relevant bakgrunn til å imøtekomme dette. Ved utlysning av en programrådgiverstilling i en annen kommune ble det knapt nevnt et ord om arbeid:

<http://www.risor.kommune.no/ledige-stillinger/veileder-nav-risor-programradgiver-introduksjonsprogrammet.aspx>

Det er som regel lederne som utformer annonsetekster ved utlysning, og det er ledelsen som rekrutter nye programrådgivere. Annonseteksten gjenspeiler etter min mening hva ledelsen av introduksjonsprogrammet ønsker å vektlegge i introduksjonsprogrammet. Under presentasjonsdel fortalte programrådgiver 1 at vedkommende kjenner presset om 100 % sysselsetting. Ledelsens fokus mot arbeid som er blitt implementert i den enheten de siste årene, kan igjen gi et utslag i arbeidsrettet bidragene, som medarbeidere gir det til sine deltakere.

### **5.3 Oppsummering:**

Det ble stilt spørsmål om bidraget som deltakerne fikk kan ha sammenheng med programrådgivernes personlige faktorer slik som deres kompetanse rettet mot arbeid. Det var vanskelig å gi svar på dette av hensynet til anonymitet og da det ikke er nok datamateriale til å trekke noen konklusjoner.

Det tyder derimot på at jobbfokus kan ha hatt innvirkning på måten programrådgivere jobber både utadrettet og internt i de siste årene. Dette kan igjen ha førte til at introduksjonsprogrammet totalt sett fikk økt mulighet til å gi adekvate bidrag til deres deltakere. Jobbfokus som blir implementert i den enheten ser ut til å ha ført til bedre ressursutnyttelse blant medarbeidere. Dette kan igjen ført til arbeidsgiverorientering og mer metodisk oppfølging av deltakerne, som igjen ga bedre mulighet til å anskaffe egnete praksisplasser raskere enn før. Annonsetekstene og utsagn fra programrådgiver tyder på at de la mer vekt på vektlegging av arbeidsrettet bakgrunn hos nye medarbeidere i rekrutteringsøye med. I alt kan disse faktorene ha bidratt til at deltakere fikk totalt sett forbedret bidrag rettet mot arbeid.

#### **5.4 Drøfting og konklusjoner:**

I tillegg til mine antakelser og tolkinger som jeg har redegjort over trekker jeg frem tre undersøkelser i denne drøftingsdelen som jeg vurderer har relevans og kan gi forklaring for forbedring av arbeidsrettet bidrag som informantene opplevd i sin intro- tid.

En av dem er en undersøkelse som ble foretatt av arbeids og forskningsinstitutt av Jon Qvortrup og Øystein Spjelkavik i 2013. Rapporten, «hva er god Arbeid med bistand ? Forhold som kan være av betydning for om deltakerne kommer i arbeid» er resultat av en undersøkelse som ble foretatt av ovennevnte forskere av AFI som hadde mål om å øke kunnskap om hvorfor tiltaksarrangører av arbeidsmarkedstiltaket Arbeid med bistand (AB) oppnår svært ulike formidlingsresultater. Tiltaksarrangører er arbeidsmarkeds bedrifter som utfører oppdrag for NAV. Fretex er f. eks. en slik bedrift.

Denne rapportens relevans for min oppgave er at målet som bli satt opp for deltakerne av AB og de åtte informantene som er tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet er like. Målet er å komme i ordinært arbeid. Bidragene som AB- deltakere og intro- deltakere får av sin

veileder er også svært like. Funnene som ble gjort av disse to forskerne ved AFI har derfor relevans i min undersøkelse, for å forklare hvordan kan variasjonene av bidragene som intro-deltakere opplevd kan forklares.

Jeg gjengir et kort trekk i oppgaver som utføres av veileder/tilrettelegger ved AB. Følgende beskrivelser ble hentet fra en bedrift som drifter tiltaket AB for NAV:

Veileder ved AB kartlegger deltakernes kompetanse, ressurser og interesser i forhold til arbeidslivets krav. De driver karriereveiledning, hjelpe deltakere til jobbsøker-prosessen med å skrive CV og søknad, trene på intervju og intervjusituasjon, ta kontakt med arbeidsgivere å finne en jobb som passer deltakernes kvalifikasjoner. I tillegg kartlegger veileder arbeidsplassen i forhold til deltakernes behov og gi støtte og tilrettelegging som har direkte tilknytning til den deltakerne skal utføre og tilslutt gir de bidrag til å ordne lønns og ansettelsesforhold.

<http://www.providor.no/arbeid-med-bistand#.VTeUw40cTIU>

Disse oppgavene som er nevnt over utføres ofte av programrådgiverne enten individuelt, eller gruppevis slik som klasseromsundervisning alt ut fra hvilke fase de er i sitt intro- løp.

Karriereveiledning kan skje i en relativt tidligere fase av intro- løpet, slik at deltakerne får innblikk i forskjellige jobber som er relaterte til sine interesser og ferdigheter, slik at de kan sette opp et kvalifiseringsmål som er mer målrettet. CV- skriving og jobbsøkerprosess kan foregå individuelt og gruppevis i introduksjonsprogrammet.

Introduksjonsprogrammet her i landet har svært ulike måloppnåelse fra kommunen til kommunen. I likhet med det har tiltaket AB også store variasjoner av måloppnåelse fra tiltaksarrangør til tiltaksarrangør.

AFI- rapporten trekker frem fire faktorer som ser ut til å kunne forklare noe av variasjonene når det gjelder forskjellige formidlingstall. En av faktorene er arbeidsgiverorientering, den andre er rask utplassering, eller tiden det tar før deltakerne kommer ut i arbeidslivet. Den tredje er organisering og ledelse, der ledelsen, teamet og hele organisasjonen arbeider sammen for å nå målet om å få deltakerne ut i det ordinære arbeidslivet, er det også flere som kommer ut i jobb. Den fjerde er samhandling mellom NAV og tiltaksarrangør(side 6 i innledningsdel ).



Rapporten Her utdypes mer om arbeidsgiverorientering og vektlegging i en organisasjon om å få deltakerne ut i det ordinære arbeid:

Tiltaksarrangørene med de beste formidlingsresultatene har større kontaktflate mot næringslivet, gjør mer effektiv bruk av dette nettverket, og har bedre og mer systematiserte rutiner for deling og utveksling av informasjon om næringslivskontakter. Flere ressurser er satt av til å jobbe med dette i organisasjonen. Både på ledelses- og tilretteleggernivå brukes flere ressurser på å jobbe mot næringslivet. Hos tiltaksarrangørene med lavere overgang til jobb for brukerne er næringslivskontaktene færre, noe som blant annet kan føre til at det blir vanskelig å finne relevante praksisplasser i tråd med deltakernes preferanser, og at ventetiden før og mellom praksis blir lengre for deltakerne. Til dels handler dette også om at kontaktnett ikke blir brukt optimalt (...) og personlige nettverk som ikke ble brukt av hele teamet.(2013 side 18).

Rapporten sier videre at kompetanse fra veiledere rettet mot arbeidsgivere kan påvirke formidlingstallene:

Tidligere undersøkelser (Hagen m fl. 2011) har vist at tilretteleggere i AB i en del tilfeller har begrenset kunnskap og kompetanse om arbeidsgiverkontakt og samarbeid med arbeidsgiver, og at det vil være mye å oppnå ved et tettere og mer omfattende samarbeid med arbeidsgivere. Det er ikke så overraskende med tanke på tiltakets egenart, med tett individuell oppfølging at den enkelte tilretteleggers egnethet og kompetanse ser ut til å gi utslag. Dette handler ikke minst om innsalgjobben mot næringslivet.(2013 s. 22).

Under analysedelen 6 tolket jeg at forbedring av bidrag som informantene hadde opplevd kan være effekten av jobbfokus som enheten har hatt de siste årene. Faktorer som utarbeidelse av bedriftsarkiv, arbeidsgiverorientering og et utstrakt samarbeid internt mellom kollegaene ble nevnt som følge av jobbfokus. AFI- rapporten gir langt på vei bekreftelse på at fokus på arbeid, og veileders kompetanse spesifikt rettet mot arbeidsgiverkontakt har innvirkning på resultatoppnåelse.

## **Kapittel 6. Analyse. Deltakerforutsetninger? Faktor som kan ha betydning for måloppnåelse.**

Jeg har presentert på både tabellform og under kapittel 4.5.3. at deltakernes ytre personlige faktorer slik som utdanning, oppnådd språknivå og arbeidserfaring ikke hadde stor betydning for hvorvidt deltakerne kom i jobb eller ikke. Deltakerne som vektla programrådgivernes bidrag som viktige faktorer for å oppnå deres mål om arbeid, opplevde bidragene som støttende og avgjørende. Flere av deltakerne som oppga programrådgivernes bidrag som mangelfulle, opplevde derimot motgang under introduksjonsprogrammet. En av dem opplevde å bli deprimert. På intervju tidspunktet var disse deltakerne på jobb eller i jobbrelaterte aktiviteter, og de var tilfredse med den nye situasjonen. Hva var det som gjorde at de klarte å komme over vanskelighetene? Hvilke indre styrke hjalp dem til å komme videre?

I dette kapitlet gir jeg både en presentasjon av programrådgivernes synspunkter for hva slags personlige faktorer, egenskaper, og atferd som de mener er viktige i jobbsammenheng. Jeg får også frem hvilke indre styrke hjalp deltakere under motgang. Deretter bruker jeg Berrys teoretiske rammeverk til å analysere presentasjonene.

## **6.1 Programrådgivernes synspunkter for deltakerforutsetninger**

### **«Man må bli kameleon»**

Begge programrådgiverne sier at språk ikke er avgjørende for å få jobb, man må være motivert og man må ha vilje til å jobbe:

*Det er fascinerende at språk ikke er avgjørende for å få en jobb. Jeg har flere deltakere som ikke er gode i norsk, men de fikk fast jobb. De er veldig flinke til å jobbe. Hvis de har bestemt seg for at de vil ha en jobb, så får de en jobb.*

*De må ville det selv, og må signalisere at de vil være en del av bedriften. Det ser arbeidsgiverne fort. Velvillighet er viktig. De må ikke sukke og stønne, da blir arbeidsgiver skeptisk.*

Viljen til å jobbe innebærer også vilje til å tilpasse seg:

*De smarte forstår. De glir inn. I tillegg til å mestre oppgavene godt blir de som en kameleon på en måte. De leser den sosiale koden og tilpasser seg. De forstår hvordan bedriften vil fremstå overfor kundegruppen, og tilpasser seg etter det. Noen nasjonaliteter mangler denne*

*tilpassingsevnen til det norske arbeidslivet. De som klarer å tilpasse seg får jobb. Hvis de er veldig annerledes og veldig forskjellige i forhold til slik den bedriften ønsker/ vil fremstå overfor kundegruppen sin, er det ikke sikkert de passer inn i det firmaets profil.*

*Det må deltakerne forstå. Det handler ikke rasisme og fremmedfrykt eller noe sånn. Det er det at noen mangler tilpasningsevne. De må vise beundring for bedriften, og de verdier som bedriften har, og vise hengivenhet. Kanskje enda mer enn de etniske norsk. Noen sliter med å knekke denne koden. De er mer opptatt av at arbeidsgivere må forstå at de må i moskeen kl. 14.00 på fredagen.*

Vilje til å jobbe betyr også å ta jobber som ligger utenfor deres erfaring og kompetanseområde. Hvis ikke er sjansen for ikke å få en jobb stor.

*Menn som har oppnådd en viss alder har vansker med å lære språket. Flere av dem er ikke åpne for å gjøre noe annet enn det de alltid har gjort. Da er det vanskelig å få jobb.*

Programrådgiverne sier at viljen til å jobbe er en av viktigste faktorer for å få jobb, og det innefatter vilje til å ta en jobb som ligger utenfor deres kompetanseområde, og vilje til å tilpasse seg på den arbeidsplassen.

Denne tilpasningen kalles i Berrys Rammeverk for akkulturasjonsstrategier. Ifølge Berry og hans kollegaer(2002 i Fandrem 2011 s.59), er tilpasning først og fremst knyttet til grad av opprettholdelse eller forandring av ens praksis og atferd. Modererende faktorer før akkulturasjon, slik som kulturell distanse i form av normer, verdier, språk, og religion blir modifisert eller forandret ut fra hvor mye en opprettholder ens praksis og atferd.

Den prosessen deles i følge Berry og hans kolleger i flere nivåer.

På det første nivået kommer atferdsomlegging, eller tilegnelse av de nye sosiale ferdighetene. Fokus er på innlæring av nytt atferdsrepertoar, som passer innenfor den nye kulturelle settingen, samtidig som man legger av seg visse atferds elementer, som er uforenelig med verdien i den nye kulturen. Det handler med andre ord både om kulturell avlæring og kulturell læring (Fandrem, 2011 s.59).

At man blir en kameleon slik som en av programrådgiverne beskrev, og viser hengivenhet, vil fremstå slik som bedriften vil fremstå, betyr forandring av holdninger og atferd, og dette er en strategi som Berrys rammeverk kalte akkulturasjonsstrategier. Ifølge Berry er det flere

strategier slik som integrering, assimilering, segregering og marginalisering. Deltakerne som blir kameleoner tar i bruk assimilering eller integrering som en tilpasningsstrategi ut fra hvor stort gapet er mellom den personens opprinnelige kultur, og den norske kultur. Personen vil se hvor mye det er rom for å opprettholde sin opprinnelseskultur og tar et valg enten modifisering eller endring av sin atferd og praksis. Dette blir også kalt resosialisering (Aasen 2003 s.51 i Fandrem 2011).

Deltakerne som vil gå i moskeen på fredag kl. 14.00, velger å opprettholde sin praksis som kanskje ikke er forenelig med produksjonshensyn på en arbeidsplass.

En av programrådgiverne sier det er ønskelig at arbeidsgiveren bør bidra mer.

*Mange av våre deltakere har en lang vei å gå. Likevel savner jeg også hva arbeidsgiveren kan gjøre. Jeg synes det er litt rigid av arbeidsgivere å si at vi er i Norge og sånn er det på vår arbeidsplass, og da må de tilpasse seg. Arbeidsgiverne må kunne åpne for våre deltakere.*

Denne programrådgiveren ønsker integrering- transformering (Safdar og hans kollega 2008, Fanderum s.73), som innebærer at majoriteten ikke bare aksepterer og verdsetter de språklige og kulturelle bidragene som innvandrere tilfører samfunnet, men medlemmene i majoritetssamfunnet er også villig til å tilpasse og omforme enkelte aspekter ved sin egen kultur, og egne institusjoner for å inkludere innvandrere.

Ønske om mer åpenhet fra arbeidsgiveren tyder på at integrering – transformering ikke er vanlig pr. dags dato, og at arbeidsgivernes perspektiv blir at de er premissleverandør i ansettelsessammenheng, og de deltakerne som har forstått denne mekanisme og deretter tilpasser seg får sjanse til å få jobb.

Begge programrådgiverne mener at vilje til å jobbe og tilpasse seg er personlige faktorer hos deltakerne som har betydning for å få jobb. Det innebærer også at deltakerne må legge om eller må tilegne seg ny atferd og praksis. Hvilke strategier deltakerne tar i bruk under en slik omlegging eller tilegnelsesfase reduserer eller øker deres muligheter i arbeidslivet

## 6.2 Mobilisering av motstandskraft når man opplever motgang.

Innledningsvis i dette kapittel stilte jeg spørsmål om hva er det som gjorde at deltakerne som har opplevd motgang under introduksjonsprogrammet allikevel klarte å fokusere på sitt mål. Her presenteres hvordan enkelte av deltakerne taklet motgang, og hva som var deres forklaring på det. Zakaria som har opplevde motgang under introduksjonsprogrammet forteller hvordan han mestret den vanskelige situasjonen:

*Jeg ble deprimert etter det siste intervjuet. Jeg gjorde det veldig bra på intervjuet, og de skulle ta meg inn i jobb. Det ble korrespondert mellom min programrådgiver og bedriften. Det var min siste sjanse ved introduksjonsprogrammet til å komme i arbeidslivet. Men det ble ikke noe av likevel. Hvis det var første gang dette hadde skjedd hadde det vært greit, men det har skjedd mange ganger. Heldigvis kom jeg meg opp igjen.*

Han forteller videre hvordan til tross for motgang klarte å få seg en jobb på egen hånd som han har kompetanse for å utføre:

*Jeg fikk mye støtte fra min familie og min x- sk forening. Vi er mennesker og noen ganger blir vi svake. I vår religion sies det at det ikke er mennesker som styrer verden, men vi som mennesker må gjøre vår del av jobben for å få hjelp av Gud. Det er balanse mellom Gud og mennesker. Jeg hadde tro på at hvis jeg gjorde min del, så ville Gud hjelpe meg. Jeg har både god teoretisk bakgrunn, og praktiske bakgrunn i fra mitt tidligere hjemland. Utfordringen var bare språket, men jeg jobbet hardt og ble bedre etter hvert. Jeg har venner som har samme kulturelle, språklig og utdanningsbakgrunn som meg, som fikk jobb før meg. Noen av dem kom til Norge senere enn meg. Jeg ble glad på deres vegne. Hvis de hadde klart å få en jobb, så betydde det at jeg også tilslutt skulle få en jobb. Jeg tenkte positivt. Jeg tenkte at hvis man har god bakgrunn og fortsetter å søke jobber, så får man til slutt en jobb.*

Hassan er en av informantene som har opplevd motgang flere ganger under introduksjonsprogrammet. Intro- løpet gikk ikke slik som han hadde sett det for seg. Han opplevde at det ikke var samsvar mellom innholdet i introduksjonsprogrammet og hans mål. Han opplevde forsinkelse av godkjenning av utdanninga si fra hjemlandet pga. feil informasjon. Han opplevde også atskillelse fra familien i flere år, fordi han ikke fikk god nok informasjon om søkeprosessen om familiegjenforening. Mot slutten av programmet ble han

bedt om å ta vaskejobber noe som han opplevde som en «farlig» situasjon for ham. Hvordan taklet han den motgangen og klarte å fokusere på sitt mål?

*Jeg hadde ikke noe annet valg enn å stå på. Det var naturlig at jeg tenkte mye på min familie. Jeg måtte være sterk for dem. Livet er slik, det er mange utfordringer. Jeg viste fra før at det var høyt krav for å komme inn på det studiet i Norge, slik som i mitt hjemland og at det ville derfor ta tid før jeg fikk godkjenning. Jeg var forberedt på at det ikke ble lett å få praktisert mitt yrke i Norge, og at det vil være tidskrevende å få det til. Men erfaringer fra studiet og erfaringer fra å ha hatt karriere i mitt hjemland, gjorde at jeg hadde tro på at jeg ville klare dette. Nå er jeg lykkelig over å ha denne praksisen.*

I Berrys akkulturasjonsteori beskrives stressfaktorer og stress under en akkulturasjons prosess. Hvordan stress ble taklet og mestret, henger sammen med problemvurdering og kognitiv kontroll av den berørte. Det er også modererende faktorer før akkulturasjon og under akkulturasjon som påvirker hvordan stress blir taklet. For Hassan og Zakaria var slik at mestringserfaring fra deres tidligere yrkesliv, og støtten fra sine familier og nettverk, var modererende faktorer som bidro til at de klarte å komme gjennom den vanskelige situasjonen. Et realistisk perspektiv på livet ut fra deres tidligere erfaringer, og forståelse fra sin religion ser ut til å ha gitt dem kognitiv kontroll og indre styrke. Positive holdninger om at de ville klare å oppnå sitt mål var også en viktig faktor for disse to informantene. Denne holdningen ser ut til å være utsprunget fra kunnskap som de har tilegnet seg her i Norge, som igjen ga dem en realistisk vurdering og et resonnement av sin mulighet til å oppnå sitt mål her i Norge. Kunnskapsmessig ballast, religion og personlighet er modererende faktorer som påvirket dem til å takle motgang. Begge informantene var på intervju tidspunktet tilfredse over sin egen situasjon hvor de har klart/opplevd tilpasning med tanke på å få seg et arbeid.

Aisha er en av de deltakerne som har klart å få jobb på egen hånd uten å ha hatt praksis gjennom introduksjonsprogrammet. Hun var også en av informantene som hadde stiftet nettverk på flere plan, både på arbeidsplasser, gjennom frivillige organisasjoner, og gjennom sosiale media. Hun hadde tilgang til nyttig informasjon og tips gjennom sitt nettverk. Hun er en av informantene som opparbeidet seg raskt en betydelig sosial kapital i Norge. Hun var også en av de informantene som ikke hadde behov for annet bidrag enn informasjonsbidrag, og da kun i begynnelsen av introduksjonsprogrammet. Til tross for hennes korte botid i Norge, oppnådde hun mye i løpet kort tid mot å nå sitt mål om arbeid. Aisha ble spurt om hva det var

som gjorde at hun klarte å oppnå så raskt progresjon på alle plan. Hvilke personlige faktorer som spilte inn? Utdanning i seg selv, og arbeidserfaring alene ga ikke noen forklaring. Kan det være slik at hun fikk mulighet til å komme raskt i gang med introduksjonsprogram pga. hennes status som FN- flyktning, og at hun ikke måtte gå gjennom asylprosess som kan ta flere år, med opphold på asylmottak, slik som Fatima og noen av de andre informantene måtte gjennomgå? Aisha svarte slik:

*70 % kommer an på personen, hvilken innstilling og mål man har i livet. Hvis jeg bor et sted må jeg gjøre mitt beste. Det er den samme tanken som jeg hadde da jeg kom til Norge. Det kan godt være at det er vanskelige forhold på asylmottak, og det kan være at det er vanskelig å integrere seg, men hvis man har en sterk vilje og positiv innstilling i livet så klarer man det.*

### **6.3 Oppsummering**

I dette kapitlet prøvde jeg å gi svar på hvilke personlige faktorer hos deltakerne som har hatt betydning for at de skulle kunne nå sine mål om et arbeid. Jeg har presentert programrådgivernes synspunkter for hva de ser som de viktigste faktorer for å få en jobb. Jeg har også prøvd å finne svar på hva var det som gjorde at deltakerne klarte å ha fokus på sitt mål, selv om de opplevde motgang flere ganger. Jeg har tatt i bruk Berrys(1997) akkulturasjonsteori for å forstå hvordan de ulike modererende faktorer kan ha virket inn i tilpasningsprosessen. Hvilke strategier man velger har innvirkning for deres måloppnåelse og tilpasning til det nye samfunnet. Hvilke strategier man velger ser ut til å henge sammen med personligheten til deltakerne.

## **Kapittel 7. Analyse. Programrådgiverforutsetninger**

Under dette kapitlet vil jeg gjøre rede for de faktorer hos programrådgiverne som har betydning for å gi det rette bidraget til intro-deltakerne. Jeg vil først trekke frem ulike kapitalformer som programrådgiverne sitter med og som har innvirkning på bidraget.

I den andre delen prøver jeg få frem betydningen av veiledningskompetanse for å gi det rette bidrag for intro- deltakerne.

Til slutt belyser jeg programrådgivernes ulike praksis og atferd relatert til arbeidsrettet bidrag ut fra Lipsky(1980) sin teori om bakkebyråkrater.

### **7.1 Betydning av programrådgivers kapital**

Først vil jeg gjøre rede for de ulike kapitalene hos programrådgiverne, for deretter å vise hvordan de ulike kapitalene blir transformert til kapital for deltakerne. Den første kapitalformen som jeg vil trekke frem er relasjonell sosial kapital. Ut fra Esser(2008) sin definisjon er relasjonell sosial kapital personlige ressurser til programrådgiverne som en aktør, og utgjør summen av alle ressursene og fordeler en person kan ha i relasjon med andre aktører.

Programrådgiver 1 og programrådgiver 2 sier at de etter hvert opparbeidet seg god kontakt og et tillitsforhold med flere arbeidsgivere. Dette er en form for relasjonell sosial kapital. Når denne kontakten og kjennskapet til arbeidsgivere blir brukt for å skaffe egnede praksisplasser for deltakerne deres, overføres denne formen for kapital til dem. Programrådgivernes relasjonelle sosial kapital blir transformert, med det som resultat at deltakerne får økt relasjonelle kapital. Det er fordi den fordelen som intro- deltakerne får i relasjonen med sine programrådgivere, kan karakteriseres som aktør, dvs. intro- deltakerne sine personlige ressurser. Det intro-deltakerne får summen av ressurser er komme ut i jobb gjennom den formelle relasjonen de har til sine programrådgivere. Hvor stor grad av relasjonell sosial kapital den enkelte programrådgiver sitter med vil gi utslag i hvilke bidrag deltakerne får. Jo rikere denne formen for kapital programrådgiver har desto bedre mulighet har de til å anskaffe relevant praksis for deres deltakere.

Begrepet relasjonell sosial kapital er forankret i de relasjonene den enkelte har til andre. En person som har mange relasjoner til flere ulike nettverk vil ha tilgang på mer informasjon, og flere ressurser enn en person med bare relasjoner til et og samme nettverk, derfor kalles denne formen av relasjonell sosial kapital, for posisjonell kapital (Esser 2008 i Rønning og Starrin 2009 s.25).

Det ser ut til at flere av kommunene som driver introduksjonsprogram har forstått dette. Jeg har presentert forskning « Evalueringsprogrammet i storbyene » fra Bergen som trekker frem bydel Grünerløkka i Oslo som hadde oppnådd god resultatoppnåelse. De har bevisst rekrutterte medarbeidere som har relasjonell sosial kapital relatert til arbeid.

Aisha, en av informantene som har opparbeidet seg betydelig grad av sosial kapital i den korte tiden hun har bodd i Norge, har relasjonell sosial kapital i form av relasjoner til ulike miljø.



Hun fikk stiftet et nettverk på arbeidsplassen, et gjennom Røde korsguide, og i et miljø som er relatert til hennes utdanning. Det gjorde at hun hadde tilgang til informasjon som er nyttig for å oppnå sitt mål. Informanter som Fatima, Malik og Daniel har et homogent nettverk som mest består av sine landsmenn. Jeg gir et lite bilde av deres nettverk relatert til arbeid:

*Jeg har flere venninner fra mitt land som jeg møter jevnlig. Når vi samles og snakker om jobb, hvor det er mulighet for å få jobb, hva er lønnen m.m., har de bare informasjon om sine egne jobber, og det er jobber i butikk eller sykehjem. Ingen i mitt nettverk kunne gi meg tips eller informasjon om det området som jeg ønsker å jobbe i.- Fatima.*

*Jeg har mange venner som jeg ble kjent med i mottaket og her på intro-kurset. Hvis en av kameratene jobber en plass og får høre at de trenger flere folk, kan jeg få tips om det. Men de er i den samme situasjonen som meg. De har ikke noen arbeidserfaring og har ikke familie i Norge. Vi kjenner ikke noen arbeidsgivere som vil gi oss jobb. Det har hendt at mine kamerater blir utnyttet av arbeidsgivere. De fikk hverken kontrakt eller lønn. De sa du skal få i morgen, og så det samme neste dag. De fikk aldri noe. Jeg var ikke i en annerledes situasjon enn mine kamerater. – Hussein*

*Jeg har kamerater, men alle er i den samme situasjonen som meg. Alle vil jobbe, men vi er arbeidsledige. De trenger selv hjelp slik som meg.- Malik.*

For ovennevnte tre informanter var programrådgivernes relasjonell sosial kapital av stor betydning for deres måloppnåelse. Relasjonell sosial kapital kan også kalles linking- type kapital. Ut fra posisjonen som programrådgiverne har, er de en døråpner mot næringslivet. Programrådgiverne blir en link til det arbeidslivet og samfunnet.

En annen type kapital som jeg ser relevans i å trekke frem er system sosial kapital. System sosial kapital er intro- enheten. De ressursene og den kunnskapen som intro- enheten sitter på som et kollektiv system, og når de ressursene blir brukt for å bistå deltakerne, blir dette en form for kapital. Jo mer kunnskap og ressurser intro- enheten sitter på, desto mer øker intro- deltakernes mulighet til å komme i arbeid. Opparbeidet kompetanse om ulike godkjenningsordninger, et opparbeidet stort nettverk mot næringslivet er noen eksempler for slike ressurser.

Under teorikapittel presenterte jeg hvordan system sosial kapital fungerer for marginaliserte

grupper. Brukere som hadde kontakt med hjelpeapparatet fikk hjelp når det ble utviklet kontakt med personer som er i posisjoner, og har den kompetanse til å gi den beste mulige hjelpen. Dette kan trekkes parallelt med intro- deltakere. Intro- deltakere er marginalisert i jobbsøkersammenheng pga. av manglende nettverk i det nye landet. Programrådgiverne kan i kraft av deres jobb åpne dører mot arbeidslivet for deres deltakere og hjelpe dem mot arbeid. Det skjer transformering. Det er to faktorer som vil virke inn i innholdet av slik overføring. Den første er den enkelte programrådgiverens relasjonell sosial kapital, og den andre er den aktuelle intro-enhetens kollektiv kapital som de sitter med slik som bedriftsarkiv og arbeidsrettet kunnskap som ble opparbeidet i den enheten. Hvor bevisst eller hvor villig den enkelte programrådgiveren er på å bruke en slik kollektiv sosial kapital vil også prege innholdet i bidraget.

## **7. 2 Veiledningskompetanse.**

Veiledningen består av saksforhold og relasjon slik som Skagen (2004) definerer veiledning i den konteksten som programrådgiver og intro- deltakere er. Saksforhold menes i denne sammenheng å finne veien til et egnet arbeid gjennom kvalifisering slik om intro-loven tilsier. I denne prosessen må programrådgiverne i første omgang vurdere landskapet, slik som å kartlegge hvor mye forkunnskap og erfaringsmessig bakgrunn deltakeren har. Neste skritt er å ha felles forståelse for hvilke forutsetninger vedkommende har for å tilegne seg og innhente nødvendig kunnskap relatert til sitt mål. Dette kalte Skagen(2004) komplementaritet. Jeg tolker komplementaritet slik som å skreddersy veiledningsinnhold ut fra sakens utvikling, og ut fra deltakers forutsetninger. Programrådgivere dosere innholdet av veiledningen ut fra utviklingen og behovet hos deltakerne. Veiledningskompetanse i denne konteksten trekker jeg frem følgende faktorer ut fra veiledningsteori som jeg har redegjort for under teoridelen. Den første faktor er veilederens kompetanse til å veksle mellom forskjellige roller ut fra konteksten, kulturen, situasjon og institusjon slik som blir skissert i Skagen sin bok side 21. Man må kunne være hjelper, rådgiver og veileder alt ut fra situasjonen, kunnskap og erfaringsnivå hos deltakere. Man må også kunne variere innhold, strategi, og metoder ut fra saksforhold. Relasjonen forutsettes av at programrådgiverne som er fagperson og som har kompetanse til å styre samhandlingen slik at det blir tillit i relasjonen. Skagen sier at det å ha et blikk for variasjon og forskjeller mellom mennesker, kulturer, og situasjonen, er vesentlig for at veiledningen skal lykkes. Det ligger implisitt i det at det er veilederne som er

fagpersonen og profesjonsutøveren som kan ha blikk på konteksten som vises under (2004 s.21).

Denne studien viser flere eksempler på veiledningsforhold mellom programrådgivere og deres deltakere. Jeg viser et eksempel på komplementaritet mellom programrådgiver og deltaker og hvordan dette virket for deltakeren. Programrådgiver 1 sier at deltakerne i begynnerfasen ofte trenger å bli guidet. Denne programrådgiveren gir derfor relevante informasjon til deltakeren i denne fasen, og passer også på å påkoble deltakeren til de rette instanser og fagpersoner. Dette for at deltakeren skal ha et godt grunnlag for å komme videre og styre sin egen prosess. Når deltakeren har språklige forutsetninger til å jobbe videre med sin egen sak trekker programrådgiveren seg ut og gir deltakeren kun oppdatering. I denne formen for veiledning er det symmetri mellom programrådgiver og deltaker og komplementaritet. Aisha har mottatt denne form for veiledning fra sin programrådgiver. Hun hadde flere års universitet utdanning, lærte norsk fort og klarte å orientere seg. Hun var likevel relativt ny i landet og trengte å bli guidet i en begynnerfase. Relasjonen mellom henne og programrådgiver var preget av symmetri og likevekt.

Programrådgiver 1 sier at vedkommende ikke avviser deltakerne når de henvender seg for rådgivning, selv om de skal styre sin egen prosess. Dette fordi det kan bli oppfattet som avvisning, og det kan gjøre noe med relasjonsforholdet. Dette viser at vedkommende forandrer strategier ut fra situasjonen og ut fra deltakernes behov.

I Hassan sitt tilfelle ble denne formen for veiledning noe som ga et negativt utfall. Han ble påkoblet til den rette fagpersonen av sin programrådgiver som viste seg i ettertiden ikke hadde den korrekte kunnskap. Hvis programrådgiveren eller denne intro- enheten hadde kunnskap om dette ut fra deres tidligere erfaringer kunne Hassan ha unngått en feil informasjon. Dette har kanskje med programrådgiverens relasjonelle sosial kapital og system sosial kapital å gjøre.

Det er både felles synspunkter og forskjellige synspunkter mellom de to programrådgivere som var informant i denne undersøkelsen. Programrådgiver 1 sier at deltakere må eie deres prosjekt selv og at en må ikke gjøre for mye for dem. Vedkommende viste sin fremgangsmåte. Programrådgiver 2 som har fått deltakere som ikke har mye nettverk og utdanning sier at deltakere ikke vet hvilke ende de skal begynne hvis de får beskjed om klare

dette selv. Begge to programrådgivernes synspunkter viser komplementære forhold til sine deltakere fordi veiledningen deres styres i forhold til deltakernes forutsetninger. Det må likevel ta høyde for personlige faktorer hos deltakere i en veiledningssituasjon. En deltaker med høy utdanning har nødvendigvis ikke like forutsetning som en annen person med like utdanning. Programrådgiver kunne variere innhold, strategi og metoder ut fra saksforhold som utvikler seg og forandre seg.

Aisha og Hassan sitt tilfelle gir et bilde av veiledningens innhold og karakter. Funnene i denne undersøkelse gir samlet sett et bilde av at hvilke form for veiledning programrådgiver velger har stor betydning.

### **7.2.1 Rådgivning, en viktig faktor for å gi den rette bidrag til deltakere.**

Både IMDi og Skagen (2004) sier noe om rådgivningen. Skagen sier at rådgiving kan benyttes som korreksjon og veiledning når kunnskap og erfaringsnivå mellom veiler og de veiledede er stor. IMDi beskriver faren ved å gi råd og at det må være bevissthet rundt konsekvensen ved å gi råd. Ut fra funnene i denne studien vil jeg likevel si at rådgivning er en viktig hos programrådgivere for å gi det rette bidrag. Dette gjelder særlig for de informanter som ikke har flere års universitets utdanning og ikke har godt tilgang til informasjon gjennom sitt nettverk. Jeg vil benytte Skagens(2004) argumentasjon om hvorfor det er nyttig og hensiktsmessig. For det første er den forskjellige kompetanse og erfaringer kommer i relasjonen mellom deltakere og dette må kunne utnyttes til en fordel for veiledning. Han sier at dette er spesielt viktig når det er stor forskjell i kunnskap og erfaring mellom deltakere og veileder.

*Særlig da er det et ansvar for veilederen for å være tydelig som person og fagmenneske (Skagen, 2004).*

Jeg viser dette ut fra funnene.

Under presentasjon del fortalte programrådgiver 2 hvordan vedkommende tar opp ting som er vanskelig slik som sjenanse og personlige hygiene. For å ta opp slike vanskelige emner er det avhengig av å ha god relasjon og må ha tillit fra deltakere. Hva er god hygiene etter norsk målestokk hva kan man gjøre for å unngå sjenerende lukt for andre er et konkret råd. Dette

kan oppleves som korreksjon av deltakere. Programrådgiver 2 fortalte at relasjonen hadde blitt enda bedre etter denne rådgivningen. Denne form for tilnærming førte også til tillit og relasjoner til arbeidsgivere.

Når det er etablert et godt forhold er råd en viktig del av veiledningen, følge Skagen(2004). Veiledningskompetanser innebærer å jobbe ut fra konteksten og situasjonen. Når situasjonen sier at det er stor forskjell mellom kunnskap og erfaring mellom programrådgiver og deltakere må konkret råd blir en viktig del av veiledningen. Slik som ble beskrevet situasjonen over er det programrådgiveren sitter med inngående kunnskap om arbeidslivets spilleregler enn deltakeren. Denne kunnskapen må kunne benyttes som fordel for veiledningen.

### **7.3 Programrådgivers bidrag sett lys av teori om bakkebyråkrater - programrådgivers praksis og atferd, bl. a. avvergingsmekanisme**

Flere informantene opplevd at deres ønske om å komme i praksis ikke ble innfridd før de fikk en ny programrådgiver. Malik fortalte at han mot sin vilje måtte gå på skole fremfor å ha en praksis. Dette ble bestemt av hans programrådgiver. Begrunnelsen var at hans norsk ikke var godt nok. To av informantene som ikke bestod noen norskprøve fikk praksis og en av dem fikk jobb. Begge programrådgiverne som var informant i denne undersøkelsen ga bekreftelse på språk ikke var avgjørende til å få jobb. De fortalte videre at flere av deres egne deltakere som ikke snakket godt norsk fikk ordinært arbeid ved hjelp av praksiser. Det var de to programrådgiverne som selv hadde skaffet praksis for dem. Programrådgivernes forskjellige praksis mellom de to programrådgivere som informant i denne undersøkelsen og de andre programrådgivere som ble omtalt av informantene ser ut til å være store. Om programrådgivere velger å sette i gang praksis eller avvise med begrunnelse om dårlig norsk har betydning for om deltakere kommer i jobb eller ikke.

Å avslå eller bestemme over deltaker mot deres vilje er ifølge Lipsky(1980) en mestringsstrategi som bakkebyråkratene bruker i kraft av sin autoritet og autonomi. Dette kalles også avvergingsmekanisme. Det kan være forskjellige årsaker til slik strategi, slik som mangel på ressurs. Ifølge Lipsky er et av kjennetegnene ved bakkebyråkater at det mangler personlige ressurser når det gjelder å utføre noen typer arbeid. Det kan være at de er uerfarne

og har fått for lite opplæring. Bakkebyråkrater kan også bestemme hvilke saker de vil prioritere og på den måte blir det enklere å håndtere deres arbeid. Lipsky sier at relasjon til brukere bestemmes i hovedsak av prioritering og preferanser til bakkebyråkrater.

Programrådgiveren har mange forskjellige oppgaver. Oppgaver som saksbehandling, koordinering og veiledning er oppgaver som hører inn under programrådgivers arbeidsfelt. Slike er vanlige typer oppgaver i et velferdsyrke. Det å ta kontakt med arbeidsgivere for å finne egnete praksisplass kan være en terskel for mange selv om denne type av bidrag viste seg å være svært viktig. Innsalg er en type oppgave som er fremmede for mange programrådgivere. Avvergingsmekanisme er å avslå slik ønske med begrunnelse om dårlig norskkunnskap og ikke igangsette praksisen. Det kan også være slik at programrådgiver oppfatte sitt arbeid slik at å lære norsk er kvalifisering for deltakere som har dårlig norskkunnskap. Lipsky(1980) sier at bakkebyråkrater utvikler oppfatninger av sine klienter og sitt arbeid som reduserer belastningen mellom muligheter og mål. Å ta kontakt med arbeidsgiver og sette i gang praksis er en oppgave som programrådgiver kan prioritere ut fra deres preferanser og engasjement.

AFI- rapport som jeg presenterte under kapitlet om tidligere forskning sier at veileders kompetanse gir utslag i form av AB- deltakere kommer i jobb eller ikke. Tidligere undersøkelser (Hagen m fl. 2011) har vist at tilretteleggere i AB i en del tilfeller har begrenset kunnskap og kompetanse om arbeidsgiverkontakt og samarbeid med arbeidsgiver, og at det vil være mye å oppnå ved et tettere og mer omfattende samarbeid med arbeidsgivere (AFI- rapport 2/2013). Det er også flere andre forskning bl.a. fra storbyforskning viser at arbeidsrettet tiltak har positiv effekt på måloppnåelse. Informantene i denne undersøkelsen ønsket også et slikt tiltak men ble noen ganger ikke innfridd dette ønske av sine programrådgivere.

Lipsky(1980) sin teori gir mange mulige forklaring for hvorfor noen programrådgivere ikke ga arbeidsrettet bidrag til sine deltakere til tross for et sterkt uttrykt ønske fra deres deltakere. Avslå deltakers ønske om praksis kan være avvergingsmekanisme eller mangel på kompetanse.

Hvilke prioriteringer og valg programrådgivere foretar i den forbindelse vil begrenser eller

styrke deltakers mulighet. Malik, Daniel, Jusuf og Fatima har opplevd hvor stor betydning deres programrådgivernes valg har for deres måloppnåelse.

Lipsky(1980) sier at hvordan bakkebyråkratene utfører jobben sin med å tildele fordeler eller sanksjoner kan strukturere og begrense menneskers liv og muligheter(1980 s. 33-39). Ifølge Lipsky er de bakkebyråkratene er virkelige beslutningstakerne pga. et slikt maktaspekt i kraft av sin jobb. Lipsky sin teori ser ut til å få støtte ut fra funnene her. Det er den enkelte programrådgiver som setter preg på hva de gjør i møte med brukerne i praksis. Deres prioritering eller nedprioritering av arbeidsrettet bidrag får stor konsekvenser for deltakere.

Det kan være mange grunner til at noen programrådgivere, som ikke ble intervjuet her men ble omtalt av informantene ikke ga arbeidsrettet bidrag til sine deltakere. Lipsky(1980) sin teori kan gi mange mulige forklaring. Det kan være mangel på kompetanse og andre mekanisme slik som jeg har nevnt over. Programrådgivers atferd og prioritering er en viktig faktor som har betydning for å gi det rette bidrag for deres deltakere.

En annen kjennetegn ved bakkebyråkrater er at de jobber under motstridende og tvetydig mål (Lipsky1980). Jeg vil få frem hvordan dette tvetydige målet har betydning for hvilke bidrag programrådgivere gir til deltakere og hvordan dette ble opplevd av de berørte. Formålet med introduksjonsordning er å styrke innvandreres mulighet for å delta i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. Lovens § 4 sier Introduksjonsprogrammet tilrettelegges for person som har behov for grunnleggende kvalifisering. Introduksjonsprogrammet tar sikte på å gi grunnleggende ferdigheter i norsk(jf. lov om introduksjonsordning). Dette er en ramme som programrådgiver har å forholde seg til i sin jobb.

Zakaria og Hassan var informanter som var kritiske til introduksjonsprogrammet. Deres opplevelse var slik at introduksjonsprogram ikke godt nok for personer som har høy utdanning. Hassan ble mot slutten av programmet bedt om å ta vaskejobb noe som han syntes var svært vanskelig. Zakaria fortalte at han mot hans vilje ble presset til å slutte i programmet fordi han bestod norskprøve B1. De fortalte at det var annerledes praksis i andre kommuner. Programrådgivere kan i slikt tilfelle bli dratt mellom målet om å styrke deres økonomiske selvstendighet ved hjelp av et lønnet arbeid kontra deltakernes ønske om realisere sitt gamle yrke. Intro- loven sier at programmet skal tilrettelegges for å gi grunnleggende kvalifisering.

Hva er en grunnleggende kvalifisering for en geolog som har 20 års erfaring fra sitt hjemland, bestått norskprøve B1 etter noen seks måneder norskopplæring, men likevel ikke får jobb i Norge. Skal denne geologen slutte i introduksjonsprogram fordi språk B1 anses som grunnleggende kvalifisering ble gjennomført. Hva om vedkommende hadde mål i sitt individuelle plan om å få jobb som geolog? Hvordan skal et slikt tilfelle skal programrådgivere veilede vedkommende? Hvilke veiledning skal programrådgiver gi i et slikt tilfelle?

IMDi sier slik om veiledning:

«En forutsetning er at veilederen møter den som veiledes der denne er, respekterer vedkommende ståsted og selvstendige tenkning - også når den er annerledes enn veileders. Forholdet må være gjensidig anerkjennende. Veilederens oppgave er også å gi nøytral informasjon slik at den som veiledes, kan gjøre valg på best mulig grunnlag».

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/Programradgivers-rolle/Veiledning/>

Loven ramme er klar og Hassan og Zakaria sitt tilfelle hadde de ikke reelle valg til å fortsette i programmet. Ut fra veiledningsperspektiv fra IMDi opplevde de to informantene at deres programrådgiver ikke anerkjente og respekterte deres sterke ønske om å praktisere deres akademiske yrker. Jeg har nevnt under presentasjonsdel om Zakarias utsagn om hvordan han oppfatter forskjell mellom veiledning og rådgivning.

Motstridende karakter av programrådgivers arbeid som har vist over som gjør at Hassan og Zakaria har opplevd samhandling med deres programrådgiver som negative. Dette er en faktor som har betydning for hvilke bidrag de gir til sine deltakere.

En annen uklar mål som i viss grad preger i programrådgivers arbeid er at målet om arbeid eller utdanning. Loven sier ikke noe om å sikre deltakerne direkte overgang til ordinært arbeid. I realiteten presenteres årlig statistikk av hvor mange prosentandel av intro-deltakere som har kommet direkte over til arbeid eller utdanning. Resultat blir ofte evaluert og det er blitt foretatt flere undersøkelser som nettopp som setter søkelys på resultatoppnåelse. Programrådgivere som jobber i introduksjonsprogrammet blir berørt av dette fokuset direkte eller indirekte. Dette kan være i form av strukturelle art slik som ledelsens implementering



eller forventninger fra brukere. Programrådgiver 1 sin utsagn om at man føler presset om 100 % sysselsetting gir et lite bilde av dette.

Programrådgiver har mange roller og jobben deres har komplekse karakter. Det er ikke alltid ressurs som er tilgjengelig for å imøtekomme forventninger som stilles ovenfra og nedenfra. Følelse av å komme til kort kan oppleves tung og personlig selv om det er oppgavens art og kompleksitet som gjør at programrådgivere ikke kan alltid gi de rette bidragene som deltakerne av intro ønsker. Slik er en av grunnene til at det oppstår avvergingsmekanisme for å mestre hverdagen deres ifølge Lipsky(1980). Programrådgivers tilpasninger for å navigere mellom de ulike rollene og oppgavene i forhold til ressurs som er tilgjengelig kan forklares deres praksis som er rettet mot arbeid. Hva programrådgiver velger å legge vekt, på og hva vedkommende velger å gjøre har stor betydning for deltakere. Man kan avslå en deltakers ønske om å komme i praksis med en gyldig begrunnelse om at deltakerens norsk ikke var godt nok. Man kan også velge å bruke sine kollegaers nettverk for å finne en egnet praksis for sine deltakere slik som programrådgiver 2 sier. Programrådgivers atferd slik jeg har beskrevet over har store betydning for å gi et riktig eller et mangelfullt bidrag til deltakere som har mål om å komme i arbeid. Ut fra teorier om bakkebyråkrater er slik atferd er en personlig faktor. Funnene viser programrådgivernes valg har hatt stor betydning for om de informantene fikk jobb eller ikke.

## **7.4 Oppsummering**

Dette kapittelet belyste jeg ved hjelp av tre teorier de faktorer har betydning for å gi arbeidsrettet bidrag til sine deltakere. Variasjon fra programrådgivere kan bl.a. forklares ved hjelp av teori om sosial kapital og dens transformering til deres deltakere. Dess fattigere sosial kapital deltakere hadde, desto mer avgjørende betydning for de deltakere hvilke bidrag de får fra sine programrådgivere. Variasjonen av bidrag ble belyst ut fra Lipsky(1980) sin teori om bakkebyråkater. Mangel på kompetanse, ulike prioriteringer på saksområder og avvergingsmekanisme kan være årsaker til slik variasjon.

Veiledningskompetanse er en annen viktig faktor for innholdet i bidraget. Veiledning består av saksforhold og relasjon. Hensiktsmessig veiledning i en slik kontekst mellom programrådgiver og intro- deltaker er komplementaritet. Det innbefatter noen ganger

korreksjon og rådgivning som en del av veiledningen. Funnene viser at slik praksis er nødvendig og nyttig for å lykkes med å få deltakere ut i jobb. Programrådgivernes innsikt og strategier til å velge forskjellige former for veiledning er en faktor som er viktig. Jeg har belyst intro- lovens ramme som regulerer programrådgivers arbeid er motstridende med IMDi sin faglig anmodning om hvordan veiledning skal være. Dette gir et lite glimt av tvetydig arbeidsforhold som programrådgivere jobber under for å få deltakere ut i jobb og har betydning for bidraget de gir til sine deltakere.

## **Kapittel 8. Analyse. De ytre faktorer som ligger utenfor programrådgivernes myndighetsområde.**

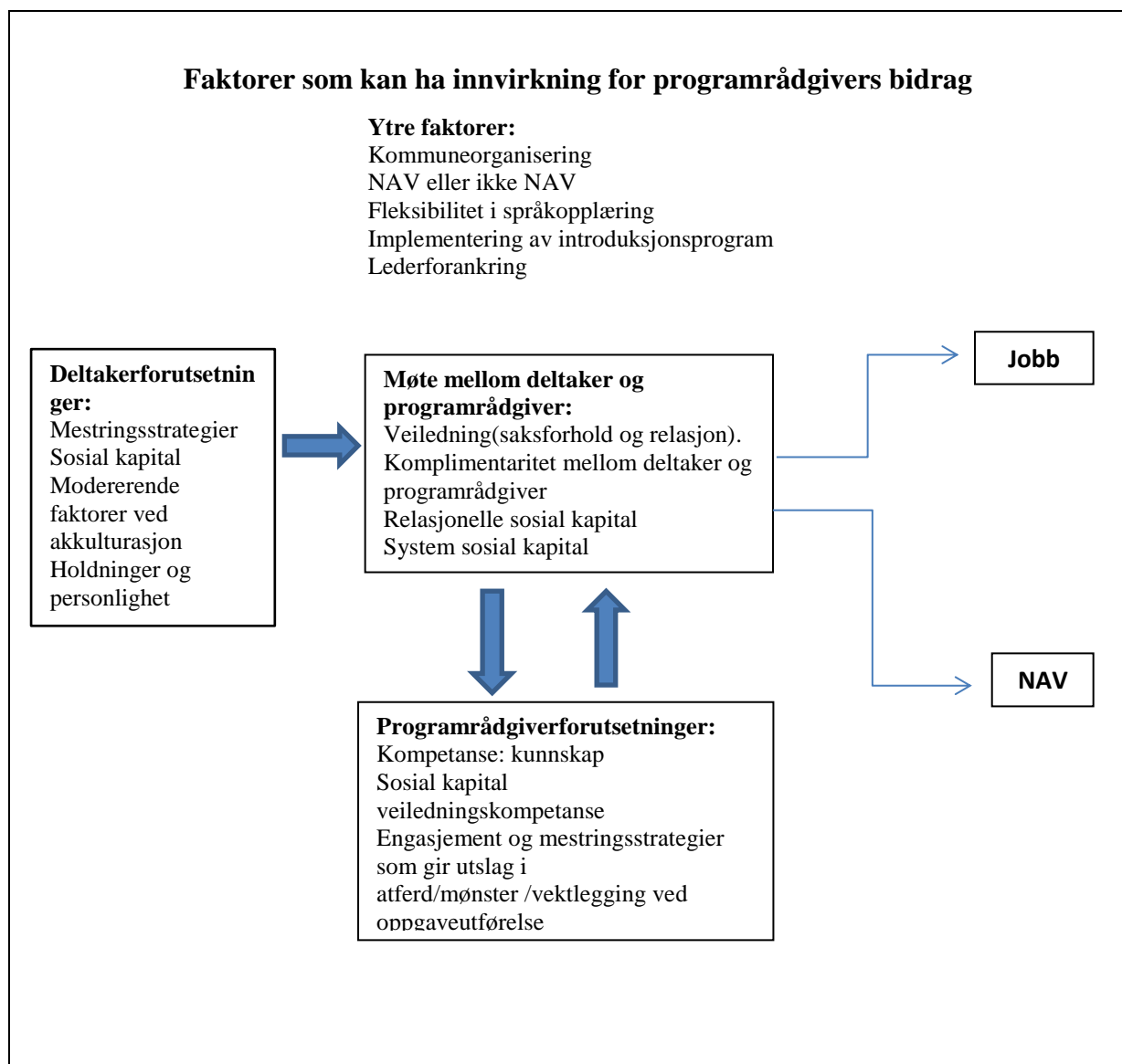
I det forrige kapittelet analyserte jeg hvordan programrådgivernes bidrag fungerte som en kompensere faktor for intro- deltakere. Det gjaldt både for de personene, som kom ut i jobb, og de som ikke kom ut i arbeid. For de høyt utdannede fungerte programrådgivernes spesifikke kunnskap som er relatert til deres yrker eller utdanning som sosial kapital. At programrådgiver kunne «påkoble» rette ressurspersoner til deres deltakere slik som Aisha opplevde ble betydningsfullt. For personer som ikke har slik utdanning fungerte programrådgivernes nettverk som ble anvendt i form av anskaffelse av praksis samt deres arbeidsrelaterte og arbeidsrettet kunnskap som sosial kapital. Bidraget kan relateres til hvilke ressurs de enkelte programrådgiver personlig sitter med, og hvilke ressurs den aktuelle intro-enheten som helhet sitter med. Om enheten har opparbeidet kompetanse og har et godt nettverk i næringslivet ville dette kommet til gode til brukere i form av bidrag. Det er både personlige faktorer og de ytre faktorer som lager ramme rundt programrådgiverne og påvirker hvilke bidrag deltakere får.

I dette kapittelet vil jeg presentere og deretter drøfter faktorer, som informantene mener vil øke og begrense introduksjonsprogrammets innhold og programrådgivernes bidrag. De faktorene ligger utenfor programrådgivernes ramme, og er av strukturelle karakter.

For det første er det hvor tett introduksjonsprogrammet samarbeider med NAV spesielt fokus på å kunne ta i bruk arbeidsrettet statlig tiltak. For det andre er graden av fleksibilitet på voksenopplæringen. Er norskopplæringen lagt opp slik at den er fleksibel nok til å ivareta

intro- deltakere som skal lære norsk og skal forberede seg til det norske arbeidslivet? For det tredje er hvor godt integreringspolitikken er implementert og spredt innad kommunenes forskjellige virksomhet, med tanke på å få tilgang til språk- og arbeidspraksis. Den siste er mekanismen som rår i privat næringsliv eller i arbeidsmarkedet, som programrådgiver ikke har rår over. Det siste punktet kan noen grad håndtert under av programrådgivernes personlige faktorer. Det er etter min tolking hvor godt innsikt og kunnskap enkelte programrådgiver sitter med kan vise hvilke samhandling og fremgangsmåte de bruker overfor arbeidsgivere for fordel for deltakere. Dette punktet blir også drøftet under kapitlet programrådgiverforutsetning. Jeg illustrerer de ulike faktorene slik:

Vekselvirkning mellom ulike faktorer og dimensjoner i introduksjonsprogrammet som har innvirkning for programrådgivers bidrag



## 8.1 Mulighet til å kunne ta i bruk NAV sitt statlige tiltak

Introduksjonsprogrammet som informantene var deltaker i, er organisert som egen enhet som jobber med bosetting og kvalifisering. De er ikke underlagt NAV. Programrådgivere mener at deltakernes mulighet til å få jobb blir økt ved å trekke NAV sterkere inn:

*Totalt sett ønsker vi et bedre samarbeid mellom introduksjonsprogrammet og NAV. Det er NAV som sitter med yrkesrettet redskaper. Vi kan ikke gå og kjøpe kurs i slikt omfang som NAV gjør. Det er mer spesielle situasjoner som under ferie vi kan kjøpe kurs slik som f. eks. truckførekurs. Visse type jobber er det vanskelig å grave frem og NAV må sterkere inn. Vi ønsker mer arbeidsrettet tiltak. I noen kommuner kan deltakerne velge yrkesrettet kurs, etter det kan de gå ut i jobb. Deltakere velger forskjellige bransjekurs relatert til yrker mens de er i intro. Vi har ikke så stor grad av mulighet. Det er større bevissthet i noen kommuner, og vi ser at kommuner som er organisert sammen med NAV har bedre muligheter. Går deltakerne over til yrkesrettet kurs blir dermed veien til jobb er kortere. - programrådgiver 1*

*Siden vi ikke er en del av NAV er det lengre vei å gå. Noen av mine deltakere gikk på et av NAV sine yrkesrettet kurs og hun gikk over til arbeid fra introduksjonsprogrammet - programrådgiver 2*

Zakaria kommer også inn på emnet om å kunne ta i bruk NAV sitt yrkesrettet tiltak i introduksjonsprogrammet:

*Jeg var på et seminar og fikk snakket med NAV- leder i x- kommune. Hun fortalte at intro-deltakere i den kommunen hun jobber i kan bruke NAV- tiltak fra dag 1 og de får mye bedre hjelp og får et godt resultat.*

Kommunene rundt omkring i landet som driver introduksjonsprogrammet er organisert forskjellige og innholdet i programmet kan variere mye. Felles for dem er at deres virksomhet er basert på lov om introduksjonsordning. Hva sier loven om å ta i bruk NAV statlige arbeidsrettet tiltak?

Rundskriv Q-20/2015 § 4.3 tredje ledd sier slik om innholdet i introduksjonsprogrammet:

Tiltak som forbereder til arbeid eller utdanning

«...målsettingen om overgang til arbeidslivet må være retningsgivende for utformingen av introduksjonsprogrammet, uavhengig av om veien går via videre opplæring og kvalifisering, eller rett over i ordinært arbeid. Tiltak som forbereder til arbeid eller utdanning er også et obligatorisk hovedelement i programmet, men loven regulerer ikke nærmere hvordan dette skal gjennomføres eller hvilken form og hvilket omfang slike tiltak skal ha. Den enkelte kommune kan inngå avtale om yrkesrettet opplæring med fylkeskommunen eller andre tilbydere av slik opplæring. For mange er det aktuelt med arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV. De vanligste tiltakene er språkpraksis, arbeidspraksis, lønnstilskudd og kvalifisering gjennom arbeidsmarkedsopplæring. For yrkeshemmede kan tiltak i arbeidsmarkedsbedrift eller Arbeid med bistand være aktuelt. Arbeidspraksis er et arbeidsmarkedstiltak, og skal derfor arrangeres av NAV. Kommunen og NAV bør derfor ha en samarbeidsavtale om dette (les mer om dette samarbeidet i rundskriv [A-27/2007](#)).

Rundskriv sier klart at det er rom for å ta i bruk arbeidsmarkedstiltak i regi av NAV. Begge programrådgivere ytre ønske om det, fordi de vurderer at et slikt tiltak er kvalifiserende og at dette ville gitt en økt mulighet til arbeid. Den gir også åpning for å ta i bruk andre typer tiltak som er for yrkeshemmede.

Videre sier den slik:

Hensikten er å styrke den enkeltes mulighet for å komme i arbeid eller utdanning.

Arbeidspraksis bør bygge på deltakerens kompetanse, og gi opplæring og relevant arbeidserfaring i forhold til den enkeltes individuelle plan. Det er vanlig at deltakeren må ha oppnådd et visst nivå i norsk før arbeidspraksis er aktuelt, men her er det åpning for unntak.

Tidligere oppstart kan være aktuelt dersom deltakeren har en spesialkompetanse som en bedrift etterspør. Bedriften kan i slike tilfeller være villig til å ta inn vedkommende selv om språknivået er lavere enn ønsket. I andre tilfeller er det mer hensiktsmessig å vente med arbeidspraksis, til deltakeren har det nødvendige språknivået som kreves på det aktuelle arbeidsstedet. Noen kommuner tilbyr også bransjekurs, NYK-kurs (Norsk med yrkeskvalifisering) eller arbeidsnorsk kurs. Disse kursene har ofte tilsvarende mål som deltakeren kan få gjennom arbeidspraksis, i regi av NAV Arbeid. Ved tiltak i kommunal regi får deltakeren introduksjonsstønad, mens ved tiltak i regi av NAV Arbeid utbetales kursstønad.» side 27-28

<https://www.regjeringen.no/contentassets/c819df6b69294a49960376d70cdda222/rundskrivq202015pdf.pdf>

Rundskrivet sier at kommunen tilbyr også ulike kvalifiserende tiltak som har samme mål som arbeidspraksis mens stønadstype blir annerledes.

IMDI sier hvordan kan NAV tiltak kan brukes i introduksjonsprogram:

«For å gi noen ideer om hva som kan inngå i et heldagsprogram, er det vedlagt et eksempel på en inndeling av programmet i fire faser, samt hvilke hovedaktiviteter disse fire fasene kan bestå av. Fasene er ikke satt inn i et tidsperspektiv. Individuelle forhold kan være avgjørende for hvilken fase som er aktuell for deltakeren. I tillegg er det glidende overganger mellom de ulike fasene. ... fase 3 kan være norsk kombinert med arbeidspraksis (samarbeidstiltak mellom kommune og NAV) : Arbeidspraksis, Yrkesopplæring kombinert med praksis spesielt tilrettelagte tiltak for nyankomne i regi av NAV. .... Fase 4 : Ordinær utdanning. ordinære kvalifiseringstiltak, Tilrettelagte og ordinære tiltak i regi av NAV og arbeid.»

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/Innhold-i-program/>

Både rundskrivet og IMDI går i å gi langt på vei gir støttende til det informantene sier om deres ønske om å ta i bruk av statlige tiltak, og hva hensikten er.

Under presentasjon sa en av programrådgiverne at vedkommende ønsker samorganisering med NAV for å ha mer tilgang til arbeidsrettet tiltak mens en annen vil ha tilgang til tiltakene. Gir organisering med NAV bedre resultat?

Analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen Rambøll rapport presenterer følgende funn:

*Mange av lederne som har besvart breddeundersøkelsen vurderer at de ikke har tilstrekkelig tilgang til kommunale og statlige tiltak, eller midler til å kjøpe eller lage tiltak som er tilpasset del-takernes ulike behov. Dette gjelder både ledere i NAV og utenfor NAV. Våre funn tyder på statlige tiltak brukes i liten grad, heller ikke der enhet med ansvar for forvaltning av introduksjonsordningen er organisert i NAV. Begrunnelser som har fremkommet er at NAV sine virkemidler i liten grad er tilpasset deltakere i introduksjonsprogrammet, blant annet er det språklige krav knyttet til en del NAV-tiltak som introduksjonsdeltakere ikke tilfredsstiller(2014 s. 14).*

Rapporten peker videre på at organisering innenfor NAV betyr ikke i seg selv at kompetanse-tiltaksressurser koordineres og utnyttes til målgruppens beste. Dette krever kontinuerlig arbeid.

Evalueringsprogrammet i storbyene av Linn Synnøve Skutlaberg, Kari Anne K. Drangslund og Asle Høgestøl som ble foretatt i 2014 er en annen som gir den samme bekreftelse som Rambøll rapport. Den sier følgende:

*Det er tydelig at alle storbyene har fått på plass mer arbeidsrettet program men noen storbyer prioriterer dette mer enn andre. De som jobber mer systematisk med samarbeid med lokalt næringsliv og rekrutterer av personale med særlig kunnskap om det lokale arbeidsmarkedet ser ut som om de oppnår bedre resultater.*

## **8.2 Fleksibilitet rundt språkopplæring.**

Under presentasjonskapittel fortalte begge programrådgiverne at de ønsker mer fleksibilitet rundt norskundervisning. Konkrete ønsker de en mulighet til å kombinere mellom norskopplæring og praksis, slik som tre dager på praksis og to dager på skolen eller omvendt. Programrådgiver 2 peker på at språkopplæringen må foregå, til bestemt tid og at det ikke er tilrettelagt i forhold til hvordan arbeidslivet fungerer. Noen ganger skjer det negativ utvikling på praksisplass mellom arbeidsgiver og deltaker slik som programrådgiver 1 beskrev «polarisering.» Da må praksisen avvikes nesten umiddelbart og for ikke å spise opp deltakerens tid må det gis et annet tilbud raskt. Hvis skolen ikke kan deltakerne ta inn umiddelbart i norskundervisning kan programrådgiver ikke gi en heldagstilbud slik som lov om introduksjonsordning krever.

Her er det litt forskjellige opplevelse mellom disse to programrådgiverne. Det er pr. i dag ikke en formell ordning som gir kombinasjon mellom språk og arbeid i det kommunale læringssenteret. Programrådgiver 1 opplever likevel smidighet mens programrådgiver 2 opplever at en slik rigiditet vanskeliggjøre deres arbeid.

Malik, Hassan, Aisha og Zakaria, var fire deltakere som påpekte at språkopplæringen ikke var godt nok differensiert, i forhold til deltakernes forutsetninger til å lære et nytt språk. Det var også et sterkt ønske om å få fokusert mer på yrkesrettet fagspråk i opplæringen. Malik, som fikk prøvd seg i to praksiser under introduksjonsprogrammet, beskriver hvilke behov han hadde for å nå sitt mål om arbeid:

*Det bør gis forkurs før man begynne på praksis. Forkurs som inneholder språk som er konkret relatert til arbeidsspråk til den spesifikke arbeidsplassen og faget, tre måneder eller noen uker deretter begynner på praksis. Når en er på praksis fem dager i uken er det ikke noe mulighet til å lære språk. Arbeidsgiver gjør ikke noe for at folk skal lære norsk. Alle gjør slik. De får inn folk hele tiden i praksis. Tre måneder praksis ut igjen og nye personer på praksis. De vil ikke hjelpe. De trenger folk for at de skal jobbe. Lærerne må gjøre undervisning på arbeidsplassen. Ingen på skolen og ingen på arbeidsplassen, det var ingen plasser hvor jeg kunne lære yrkesspråk. Arbeidsgiver plikter ikke å gi noen språkopplæring men skolen har plikt til å lære oss språket. Hvis lærerne på læringssenter ikke kunne gi språkopplæring bør få det til en ordning mellom videregående skole og arbeidsgivere, en slag læringeordning kombinert med teori og praksis.*

Han sier også om at språket må tilpasse individuelt ut fra hvilke forutsetninger enkelte deltakere har:

*Deltakerne som er visuelt mennesker og flink til å jobbe og kan sitt fag men ikke er interessert i å skrive og lese bør vær på et verksted på en videregående skole hvor han kan lære faglige termen visuelt. Deretter plasseres på en arbeidsplass 3 dager i uken og 2 dager i uken med språkopplæring. Forskjellige maskindeler har forskjellige navn og det kan ikke oversettes. Disse navnene må læres på nytt på norsk. Tekniske rangeringen har en ordning. Med en slik ordning hadde vi lært språket mye bedre. Pr. i dag er det ingen plass som kunne gi meg slik opplæring.*

Rundskriv åpner for at kommunen kan gi yrkesrettet kurs til deltakere f. eks. fra en privat tilbyder eller fra fylkeskommune. Når det er slik som Malik sitt tilfelle har han behov for spesifikk individuell tilrettelagt opplæring som både tar hensyn til hans behov for å lære visuelt og yrkesspråk relaterte til et bestemt fag. Hvordan kan kommunen få dette til. Malik har videregående skole fra sitt hjemland, og av den grunn har han ikke rett på videregående skole som voksenopplæring i Norge. Uten norsk fagbrev, er det vanskelig å finne det yrke som han har kompetanse for.

### **8.3 Bør kommunale arbeidsplasser ta et større ansvar for å ta imot intro-deltakere?**

Hvordan integreringspolitikken ble implementert i praksis i kommunen internt vil ha innvirkning for deltakernes måloppnåelse. Hvis muligheten er f. eks. stor for å plassere



deltakere ut i kommunale arbeidsplasser, har programrådgiver større sosial kapital og nettverk. Sosial kapital i både i meso- nivå som er organisasjonsnivå.

I den bykommunen som undersøkelse ble fortatt i er det mange tusen kommunale arbeidsplasser. Programrådgiver 2, som har hatt flere deltakere som ønsket å jobbe i barnehage, skole, sykehjem, opplevde å ha lett tilgang til disse praksisplassene.

Programrådgiver 1 sier derimot at man blir skuffet over at mangfoldspanen ikke virker i praksis innad i kommunen, fordi det er visse virksomheter det er umulig å komme inn for å plassere deltakere i praksis. Zakaria er en av dem som det ble forsøkt å finne en arbeidspraksis til i kommunal virksomhet mot slutten av programmet uten å lykkes. Han har forventninger om at kommunal virksomheten må ta et større ansvar enn privat næringsliv.

## **8.4 Oppsummering**

### **Ytre faktorer som ligger utenfor programrådgivernes myndighets område**

I dette kapittelet belyste jeg faktorer som informantene mener har innvirkning på bidragene og innholdet i introduksjonsprogrammet. Programrådgiverne mener at et tettere samarbeid og mulighet til å ta i bruk NAV sitt statlige tiltak ville øke deltakernes mulighet til å få jobb.

Fleksibilitet i språkopplæring som bl.a. hensynet til ulike forutsetninger hos deltakerne, blir påpekt som en annen faktor som har betydning for å få til en god prosess mot arbeid. Det kom frem at det er vanskelig å sikre opplæring i et konkret yrkesfagspråk for deltakere som ønsker å praktisere sitt gamle yrke. Programrådgiveren har i slike tilfeller ikke noe verktøy.

Deltakeren slik som Malik har ikke rettigheter til å få noe opplæring i regi av fylkeskommunen. Dette er en strukturell faktor som programrådgiver ikke har mulighet til å påvirke, men dette har likevel betydning på bidraget de gir til sine deltakere.

Implementering av vedtatt integreringspolitikk innad i kommunene, d.v.s. mulighet for språkpraksis og arbeidspraksis i kommunale virksomheter, vil gi en større mulighet til å gi et arbeidsrettet bidrag

Forskning viser at uavhengig av om introduksjonsprogrammet er samorganisert med NAV, ikke har stor betydning for resultatet. Forskning påpeker at selve innholdet i programmet har mer betydning enn hvordan produksjonsprogrammet er organisert. Forholdne som er nevnt over er faktorer av strukturelle karakter som har betydning på innholdet av bidraget programrådgivere gir til sine deltakere.

Detter er ytre faktorer som ligger utenfor programrådgivernes myndighetsområde eller faktorer som ikke kommer inn under programrådgivernes og deltakernes personlige faktorer.

## **Kapittel 9. Oppsummering og veien videre**

### **9.1 Oppsummering**

Undersøkelsen min søkte å finne svar på hvordan programrådgivernes ulike bidrag virket inn overfor intro- deltakerne som hadde mål om å komme direkte over til ordinært arbeid fra introduksjonsprogrammet. Gjennom å intervjuer åtte tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet ønsket jeg å finne svar på hvilke deler av programrådgivernes bidrag som deltagerne opplevde var de mest betydningsfulle for å nå målet om lønnet arbeid. Videre ønsket jeg å avdekke om det er hvilke faktorer hos programrådgiverne og hos deltakerne som har hatt betydning for nå målet om arbeid.

Funnene viste at det var systematisk forskjell på hva informantene satt pris på. Informantene med høy utdanning satte mest pris på informasjonsbidragene, mens de som ikke hadde så høy utdanning opplevde praksis og oppfølging på arbeidsplassen som viktige og betydningsfulle bidrag. For deltakere med høy utdanning var informasjonsbidrag nyttige for å kunne navigere i det norske systemet for å få evt. godkjenning av utdanning/arbeidserfaring, og få i gang prosessen med å få praktisert sitt yrke. For personer som ikke hadde høy utdanning førte praksisen til ordinært arbeid. Praksisen virket som en inngangsport til arbeidslivet i Norge, og det er grunnen til at de satte pris på en den type bidrag.

Deltakerne opplevde stor variasjon i bidragene ut fra hvem de hadde som programrådgiver. Variasjonen ser ut til å henge sammen med noen faktorer hos programrådgiverne. Det er både av individuelle og strukturelle karakter. Jeg har ut fra tre teorier belyst hvilke faktorer som har betydning for å gi det rette bidraget. Jeg har brukt bl. a. teori om sosial kapital for å vise hvordan denne formen for kapital blir gjennom programrådgivernes bidrag, transformert som kapital for deltakere. Veiledningskompetanse er en annen viktig faktor for å gi det rette bidraget til deltakerne. Veiledningen må være fleksibel nok til å variere innhold, form og strategi ut fra konteksten og situasjon. Det å kunne gi råd, og å være tydelig, er også en god veiledning når situasjonen krever det. Jeg har nevnt eksempler på hvordan en slik rådgiving

og korreksjon er viktig ut fra funnene. Programrådgivers arbeid sammenfaller med den beskrivelsen av Lipsky sin teori om bakkebyråkrater (1980). Hvilke mestringsstrategier enkelte programrådgivere velger, eller hvilke saksområder de velger å prioritere preger bidraget som de gir til deres deltakere. Programrådgivernes sosial kapital, veiledningskompetanse, vektlegging og prioritering av saksområder er personlige faktorer som har betydning for bidraget de gir til sine deltakere. Jeg tok frem sammenfallende elementer fra Rambøll sin rapport, rapport fra ideas2evidence, og fra INB- rapport som viser mulige forklaringer for variasjon i resultatoppnåelse i kommunene. Rapportene peker på at veileders kompetanse har betydning for resultatoppnåelsen. Jeg har tolket og drøftet hvordan de funnene fra forskningen kan sammenlignes med mine funn.

Faktorer hos deltakerne har jeg belyst både sett fra programrådgivernes perspektiv, og fra min tolking av data som er basert på intervju med de åtte deltakerne. Funnene blir knyttet til akkulturasjonsteori, for å vise hvilke mestringsstrategier deltakerne velger for å nå sitt mål om arbeid, og hvilke betydning dette har for deres måloppnåelse.

Jeg har også redegjort for faktorer som ligger utenfor deltakernes og programrådgivernes kompetanse og myndighetsområde, som likevel har betydning på bidraget. Det er hvordan språkopplæringen ble praktisert, og hvordan intro-enheten er organisert.

## **9.2 Veien videre**

Det finnes mange forskningsresultater og analyser som søker å finne svar på ulike resultatoppnåelse av kommunene her i landet. Hensikten med slik forskning er å finne forhold og faktorer som gir en god praksis. I likhet med forskningene søkte jeg også å finne en god praksis gjennom en undersøkelse som var i et mye mindre format, og overfor en avgrenset enhet. Gjennom å intervjuer både tidligere intro- deltakere og noen av deres programrådgivere, søkte jeg å finne svar på hva som blir opplevd som en god praksis. Denne undersøkelse ga på mange måter bekreftelse på de funnene som ble gjort av tidligere forskning. Flere forskninger viser at arbeidsfokus, igangsetting av arbeidsrettet tiltak og orientering mot næringsliv gir gode resultater. Rekruttering av personer som har orientering mot arbeidslivet, lederforankring i jobbfokus, og systematisk samarbeid internt og eksternt er noen av de faktorene som virker positivt. Enheten som jeg har undersøkt har og utviklet seg i den

retningen som forskning påpeker at vil gi et godt resultat. Dette gjaldt særlig overfor deltakerne som ikke har flere års universitets utdanning.

Resultatene fra min forskning er likevel litt annerledes enn de store forskningsrapportene. Min forskning får frem noen utvalgte deltakers stemme, deres opplevelse av introduksjonsprogrammet, og refleksjoner over hvordan de kunne ha oppnådd deres mål bedre. Jeg vil få frem her noen strukturelle faktorer som deltakerne mener er til hindre eller forsinker deres måloppnåelse.

Den første er at flere deltakere mener at introduksjonsprogrammet er lite tilpasset for personer som oppnår en rask norsk språklig progresjon. De med flere års universitets utdanning som var informanter her oppnådde en rask norsk progresjon i det kommunale læringssenteret. Etterpå opplevde de å bli presset ut fra introduksjonsprogrammet. Dette oppleves som uforståelig særlig når en har jobbet hardt for å oppnå en rask progresjon. Lov om introduksjonsordninger sier klart at programmet skal sikre grunnleggende kvalifisering. At en har sikret seg grunnleggende kvalifisering i norsk språklig, betyr ikke at vedkommende har opparbeidet seg nødvendige kapital som de kunne dra nytte av i en jobbsøkersammenheng. Jeg har vist i min oppgave hvor stor betydning programrådgivernes relasjonell sosial kapital og intro- enhetens som system har for intro- deltakere som er relativt nye i landet. Norge tar imot flere og flere flyktninger som har høy utdanning og som tar med seg en verdifull yrkeskompetanse hit. Denne målgruppen må gis norskundervisning som gir raskere progresjon, samtidig må det også tilrettelegges slik at de får en link og en bru over til det rette miljøet, og en mulig arbeidsplass. Denne målgruppen trenger også å få tilført kapital for å øke deres mulighet for å få jobb relatert til deres kompetanse. Det sies at 70 % av ledige jobber i Norge ikke blir utlyst. Det går via nettverk og andre kanaler som de intro- deltakere ikke får tilgang til pga. at de ikke har rukket å opparbeide seg sosial kapital i det nye landet.

Jeg har redegjort i min oppgave hvordan programrådgivernes relasjonell sosial kapital og system sosial kapital blir transformert som kapital for intro- deltakerne. Sosial kapital tankegangen må være integrert i introduksjonsprogrammet for deltakere med høy utdanning på lik linje med andre målgrupper. Programrådgivere må i et slikt tilfelle kunne påkoble slike deltakere til rett person, og rett arbeidsgiver. Da kreves det innsikt og kunnskap. Det bør finnes en manual som programrådgivere kan slå opp i for å bli oppdatert om forskjellige yrker, krav som er knyttet til de yrkene, ulike godkjenningsordninger, organer som er relevant i en

slik sammenheng m. m. En slik manual blir en kapital form som programrådgiverne kan bruke til å berike og kompensere intro- deltakernes manglende kapital.

Det må også kunne tilbys en skreddersydd opplæring og opplegg for deltakere som ønsker å praktisere sitt gamle yrke, som de alt har kompetanse og ekspertise innen. Praksisen er slik pr. i dag at yrkesgruppe som elektriker, mekaniker, rørlegger eller liknende som ikke har fagbrev fra Norge, har små sjanser til å få tilsvarende jobb her. Mange av dem har høy yrkesidentitet og er dyktige i sitt fag. Med undervisning som sikter på å gi innføring i termer og begreper som er relatert til deres fag, hadde disse deltakerne fått langt høyere sjanse til å få språkpraksis i bedrifter som er relater til deres fag. Praksisen hadde igjen bidratt til å øke deres mulighet til å få formalisert deres utdanning og yrkesbakgrunn. IMDi sier at intro-enheten kan bruke tilbydere fra private aktører, eller fylkeskommune for å gi opplæring i yrkesrettet norsk Når deltakere med den type yrkesbakgrunn som jeg har nevnt over har videregående skolegang fra sitt hjemland, har de pr. i dag ikke mulighet til å få opplæring i regi av voksenopplæring i fylkeskommunen. Kommunalt læringssenter har ikke i dag den type opplæring som er relatert til slike håndverk yrker. Et slikt strukturelt gap fører til at disse deltakerne ikke får praktisert sitt yrke og fag, som de er dyktig i, og Norge går glipp av kompetansen deres. Disse deltakerne får dårlig livskvalitet ved ikke å få bruke deres kompetanse, og det kan og føre til marginalisering.

## Litteraturliste:

- Antonovsky, A. (2000): Helbredets mysterium. København: Hans Reitzels Forlag
- Bourdieu, P. (1986): "The Forms of Capital", i J. G. Richardsons "Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. New York
- Bø, I. og Schiefloe, P. M (2007) : Sosiale landskap og sosial kapital: Innføring i nettverkstenking. Oslo: Universitetsforlaget
- Dalland, O. ( 2000): Metode og oppgaveskriving. Oslo: Gyldendal Akademiske
- Euris, L. E. og Furseth, I. (2012): Masteroppgaven, hvordan begynne og fullføre. Oslo: Universitetsforlaget
- Fandrem H. (2011): Mangfold og mestring i barnehage og skole. Kristiansand: Akademika
- Fossland, T. og Aure, M. (2011): Når høyere utdanning ikke er nok: Integrasjon av høyt utdannede innvandrere på arbeidsmarkedet. Sosiologisk tidsskrift: Årgang 19. 131 – 152.
- Gjems, L. (2001): Veiledning i profesjonsgrupper. Oslo: Universitetsforlaget.
- Handal, G., & Lauvås, P. (2000). Veiledning og praktisk yrkesteori. Oslo: Cappelen
- Granovetter, M. S. (1973): The Strength of Weak Ties. American Journal of Sociology 78 (6): 1360-1380.
- Granovetter, M. S. (1995): Getting a Job - A Study of Contacts and Careers. London: Harvard University Press.
- Halpern, D. (2005) *Social Capital*. Cambridge: Polity Press
- Johannessen, A., Tufte P. A. og Christoffersen, L. Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode. (2010) Oslo: Abstrakt forlag
- Lauglo, J. Unge fra innvandrerfamilier og sosial kapital for utdanning Novanotat nr. 6/2010 Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring
- Lipsky, M. (1980): Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: The Russell Sage Foundation.
- Pettersen, S.V. (2009): Innvandrere i norske kommuner demografi, levekår og deltakelse i arbeidsstyrken, Rapport nr.36/2009: Statistisk sentralbyrå  
Tilgjengelig fra : [http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/rapp\\_200936/rapp\\_200936.pdf](http://www.ssb.no/a/publikasjoner/pdf/rapp_200936/rapp_200936.pdf)  
[nedlastet 27.04.2015]

Postholm, M. B. (2010): Kvalitativ metode, en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier. Oslo: Universitetsforlaget

Repstad, P. (2007): Mellom nærhet og distanse- kvalitativ metoder i samfunnsfag. Oslo: Universitetsforlaget

Rønning, R. og Starrin, B. (2009): Sosial kapital i et velferdsperspektiv. Oslo : Gyldendal

Skagen, K. (2004): I veiledningslandskap, innføring i veiledning og rådgivning . Oslo: Høyskoleforlaget.

Skutlaberg, L. S., Drangland A. K. og Hpgestøl. A (2014): Evaluering av introduksjonsprogrammene i storbyene. Rapport nr. 09/2014. Bergen: ideas2evidence-

Spjelkavik, Ø og Qvortrup, J. (2013) : Hva er god Arbeid med bistand? Rapport nr. 2/2013 Oslo: Arbeidsforskningsinstitutt

Thagaard, T. (1998): Systematikk og innlevelsen, en innføring i kvalitativ metode. Bergen: Faktabokforlag

Tjora A. (2010). Kvalitative forskningsmetoder i praksis: Gyldendal Norsk Forlag

Trondstad, K. R. (2015): Introduksjonsprogram for flyktninger i norske kommuner Hva betyr organiseringen for overgangen til arbeid og utdanning?. Rapport nr. 2/2015 Oslo: Norsk institutt for by- og regions forskning.

Tveiten S. (1998): Veiledning – mer enn ord. Oslo: Fagbokforlaget.

#### Internettressurser:

Annonsetekst fra Risør kommune. Utlysningstekster for programrådgiverstilling. Tilgjengelig fra :

<http://www.risor.kommune.no/ledige-stillinger/veileder-nav-risor-programradgiver-introduksjonsprogrammet.aspx>

[lastet ned 24.04.2015]

Aftenposten, pulisert i 04.02.2014. « i ti år er flyktinger kurset for å få jobb eller utdanning. Aldri har resultatene dårligere». Tilgjengelig fra:

<http://www.aftenposten.no/nyheter/iriks/I-ti-ar-er-flyktinger-kurset-for-a-fa-jobb-eller-utdanninge-Aldri-har-resultatene-vart-darligere-7456826.html#.UwUsWDaYbugi>

[nedlastet 27.04.2015]

Arbeid med bistand. Tilgjengelig fra

<http://www.providor.no/arbeid-med-bistand#.VTeUw40cTIU>  
[nedlastet 23.04.2015]

Introduksjonsprogram. Tilgjengelig fra:  
<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/>  
[nedlastet 27.04.2015]

Introduksjonsloven. Tilgjengelig fra:  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2003-07-04-80/null#null>  
[nedlastet 27.04.2015]

Norske språktester. Tilgjengelig fra:  
<http://norwegiancourse.no/norskurs-i-oslo/norske-spraktester/>  
[nedlastet 01.05.2015]

Nova- rapport. Tilgjengelig fra:  
[http://norlag.nova.no/asset/4331/1/4331\\_1.pdf](http://norlag.nova.no/asset/4331/1/4331_1.pdf)  
[nedlastet 01.05.2015]

Programrådgivers rolle. Tilgjengelig fra:  
<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/Programradgivers-rolle/>  
[nedlastet 27.04.2015].

Resultatoppnåelse: IMDi: tilgjengelig fra:  
<http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/2011/Analyse-av-resultatoppnaelse-i-introduksjonsordningen/>

Rundskriv, tilgjengelig fra:  
<https://www.regjeringen.no/contentassets/c819df6b69294a49960376d70cdda222/rundskrivq202015pdf.pdf>  
[nedlastet 27.04.2015].

Sluttrapport av Rambøll, FOU-prosjekt analyse av resultatoppnåelse i introduksjonsordningen.  
[http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Ramboll\\_FoU\\_intro.pdf](http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Ramboll_FoU_intro.pdf)  
[nedlastet 27.04.2015].



## Vedlegg 1: Forespørsel om intervju

Navnet mitt er Hye- Kyong Yun og tar for tiden mastergrad i erfaringsbasert interkulturelt arbeid ved misjonshøgskolen. Temaet for oppgaven er «Betydningen av programrådgivernes ulike bidrag overfor introduksjonsdeltakere som hadde mål om å komme i lønnet arbeid etter endt program». Du var deltaker av introduksjonsprogrammet for en tid siden og har gjort erfaringer med intro- ordningen.

Formålet med introduksjonsloven er å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. I praksis innebærer dette at deltakere ved hjelp av norskopplæring og andre kvalifiserende tiltak skal kvalifisere seg til ordinært arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram. I min masteroppgave konsentrer jeg meg om deltakere som hadde mål om å komme i ordinært arbeid etter endt introduksjonsprogram. Programrådgiverne skal bistå deltakere i form av veiledning og oppfølging på veien mot arbeid. Språkpraksis, arbeidspraksis, og oppfølging på arbeidsplassen er noen av eksemplene på slike bidrag i retning av arbeid.

Jeg søker i den forbindelse å intervjuer noen av tidligere deltakerne som hadde mål om å komme ut i jobb etter endt program. Du var deltaker på introduksjonsprogrammet for tid tilbake og hadde gjort deg noen erfaringer med introduksjonsprogrammet og din programrådgiverens bidrag rettet mot at du kunne få arbeid. Jeg ønsker å finne ut hvilke av bidragene du opplevde som de meste betydningsfulle og nyttige for deg. Det kan være slike ting som fagkunnskap, erfaring, kontaktnett, personlig still og engasjement.

Det er frivillig å være med på undersøkelsen. Selv om du sier ja, kan du når som helst trekke deg. Selv etter at intervjuet er gjort kan du kontakte meg for å trekke deg. Den informasjonen du vil gi under intervjuet vil behandles konfidensielt, det vil si at det ikke vil være mulighet å gjenkjenne deg i den ferdige oppgaven. Alle innsamlede data vil bli anonymisert når jeg er ferdig med oppgaven. Den skal være ferdig i desember 2014. Intervjuet vil bli lagret på en datamaskin som ingen andre har tilgang til, slik at det bare er jeg som kommer til å lese selve intervjuet. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS. Dersom du har spørsmål kan du nå meg på mobilen 90 67 00 89 eller sende meg mail [kimchisunt@gmail.com](mailto:kimchisunt@gmail.com)

Med vennlig hilsen

Hye-Kyong Yun

## Vedlegg 2: Forespørsel om intervju

Jeg, Hye-Kyong Yun tar for tiden mastergrad i erfaringsbasert interkulturelt arbeid ved misjonshøgskolen. Temaet for oppgaven er «Betydningen av programrådgivernes ulike bidrag overfor introduksjonsdeltakere som hadde mål om å komme i lønnet arbeid etter endt program. Formålet med introduksjonsloven er å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. I praksis innebærer dette at deltakere ved hjelp av norskopplæring og andre kvalifiserende tiltak skal kvalifisere seg til ordinært arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram.

Programrådgiverne skal bistå deltakere i form av veiledning og oppfølging på veien mot arbeid. Språkpraksis, arbeidspraksis, og oppfølging på arbeidsplassen er noen av eksemplene på slike bidrag i retning av arbeid.

I forbindelse med min masteroppgave ønsker jeg å intervjuere flere programrådgivere for å høre deres erfaringer om det å gi bidrag rettet mot arbeid. Jeg ønsker å få informasjon om hvilke faktorer, dvs. organisatoriske så vel som individuelle faktorer som programrådgiver mener er medvirkende og avgjørende for at deltakere kan lykkes med å komme i jobb. Motivasjon, engasjement og egen innsats hos deltakerne kan være faktorer som fremmer mulighet for å få jobb. Hindringer kan være familiesituasjon, helse, språklige og kulturelle barrierer, eller manglende nettverk.

Er det noen ressurser som du savner på din arbeidsplass for at deltakerne skal lykkes med å få jobb etter endt program? Håper du har anledning til å stille opp til intervju. Jeg intervjuer en og en programrådgiver. Det er frivillig å være med på undersøkelsen. Du kan når som helst trekke deg, selv etter at intervjuet er gjort kan du kontakte meg for å trekke deg.

Den informasjonen du vil gi under intervjuet vil behandles konfidensielt, det vil si at det ikke vil være mulighet å gjenkjenne deg i den ferdige oppgaven. Alle innsamlede data vil bli anonymisert når jeg er ferdig med oppgaven. Den skal være ferdig i desember 2014.

Intervjuet vil bli lagret på en datamaskin som ingen andre har tilgang til, slik at det bare er jeg som kommer til å lese selve intervjuet. Studien er meldt til Personvernombudet for forskning. Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Dersom du har spørsmål kan du nå meg på mobilen 90 67 00 89 eller sende meg mail [kimchisunt@gmail.com](mailto:kimchisunt@gmail.com)

Med vennlig hilsen

Hye-Kyong Yun

Vedlegg 3: Intervjuguide til tidligere deltakere

### **Intervju-guide for tidligere deltakere av introduksjonsprogrammet.**

#### **Bakgrunnsinformasjon:**

Hvor gammel er du?

Hvor lenge har du bodd i Norge?

Kan du si noe om grunnen til du flyttet til Norge? Kom du hit f. eks. overføringsflyktning, fikk du innvilget asyl eller gjennom familiegjennforening?

Har du familie i Norge?

Hvilke utdanning og arbeidserfaringer har du fra ditt hjemland?

Kjente du noen som bodde her fra før?

Kan du si litt om ditt nettverk i Norge? Får du støtte og hjelp fra ditt nettverk?

#### **Introduksjonsprogrammet:**

Hvordan opplevde du det var å starte på introduksjonsprogrammet?

Hadde du tanker og ønske om hvordan du ville bruke introduksjonsprogrammet?

Hadde du et eller flere yrkesmål i den tiden du var på introduksjonsprogrammet? Når i intro-løpet, og hvordan kom du og din programrådgiver frem til det yrkesmålet?

Hvordan jobbet du og din programrådgiver mot det målet? Fortell evt. tiltak/aktiviteter som ble satt i verk for å nå det yrkesmålet og prosessen du hadde i intro- tiden.

Kan du si noe om innholdet i programmet ditt? Hvilke aktiviteter/tiltak hadde du som en del av introduksjonsprogrammet? Var innholdet i programmet i tråd med dine ønsker? Kan du huske hvordan og hvorfor de aktivitetene ble satt opp? Hvilke nytte gjorde de tiltakene for deg for å nå målet ditt?

Kjente du noen som du kunne få informasjon om jobbmuligheter i Norge? De personene kan være noen fra ditt hjemland, eller de som jobbet i introduksjonsprogrammet f. eks. din programrådgiver.

Introduksjonsprogrammet følger Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for ny ankomne innvandrere(introduksjonsloven). Formålet med denne loven er å styrke ny ankomne innvandrernes mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet og deres økonomiske selvstendighet.

Hva legger du i å øke yrkesdeltakelse, samfunnsdeltakelse og økonomiske selvstendighet?

Opplevde du at du innholdet i introduksjonsprogrammet var lagt opp slik at du kunne styrke din mulighet for å få jobb etter endt introduksjonsprogram? Nevn eksempler på slike tiltak. Hva var det viktigste tiltaket/aktiviteten med tanke på arbeid?

Har din yrkeserfaring eller utdanning fra ditt hjemland bidratt til valg av yrker i Norge?

Hva var den største utfordringen for deg i forhold til å nå yrkesmålet ditt? Var det f. eks. språklige utfordringer, eller andre kulturelle utfordringer fra ditt hjemland kontra Norge? Var det noe annet? Hvordan taklet du de utfordringene?

Hva jobber du med i dag?

Gikk du over til den nåværende jobben da du avsluttet på introduksjonsprogrammet? Hvis svaret er ja, fortell hvordan du fikk den jobben og din mening om hva som gjorde at du fikk jobben?

Hvis du ikke fikk jobben som var målet ditt etter endt program, har du da tanker om hva du kunne ha gjort for å oppnå målet ditt? Kunne din egen innsats være annerledes? Kunne din programrådgivers bidrag vært annerledes?

Var det andre hindringer eller barrierer som du eller din programrådgiver ikke kunne gjøre noe med?

### **Programrådgivernes bidrag:**

Hvilke deler av din programrådgivers bidrag som var direkte eller indirekte rettet mot ditt mål om å få arbeid satt du mest pris på? Med bidrag menes veiledning og oppfølging på veien mot arbeid.

Det kan være f. eks. Programrådgiverens bidrag som å skaffe språkpraksisplass og arbeidspraksis

Oppfølging på arbeidsplassen

Karriereveiledning

Programrådgiverens kontaktnett mot næringslivet.

Programrådgiverens fagkunnskap rettet mot arbeid.

Veiledning

Støtte og oppmuntring

Var det noe du savnet du av introduksjonsprogrammet og fra din programrådgiver?

Hvis du kunne bestemme deg selv introduksjonsprogrammet og velger en programrådgiver hva kunne du tenke deg annerledes enn du fikk utdelt?

Er det noe mer?

## Vedlegg 4

### **Intervjuguide for programrådgiver**

#### **Bakgrunnsinformasjon:**

Kan du fortelle litt om din yrkes- og erfaringsbakgrunn?

Hva var som gjorde at du ønsket å jobbe med introduksjonsprogrammet?

#### **Introduksjonsprogrammet:**

Formålet med introduksjonsloven er å styrke nyankomne innvandreres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. Hva legger du i å øke yrkesdeltakelse, samfunnsdeltakelse og økonomiske selvstendighet?

I hvilken grad opplever du at arbeidet du utfører samsvarer med målsettingen?

Er det noe du opplever som stressende og strevsomt i din jobb i forhold til å oppnå denne målsettingen?

Er det noe du kunne ønsket at kunne vært gjort annerledes, f. eks. organisering etc.?

Savner du noen ressurs som ikke er tilgjengelig for utførelsen av jobben? Opplever du at kunnskapen verktøyene som trengs for å oppnå målsetting med utføre jobben etter formålet med intro- loven er ikke tilgjengelig på din arbeidsplass?

Hva gjør du evt. for å få tak i de rette ressursene eller kunnskap?

Hva fungerer bra for å kunne få intro- deltakere ut i jobb, og hva fungere ikke bra? Hva er evt. mangelfullt?

#### **Deltakerne**

Er det noe felles trekk hos de deltakerne som kom ut i arbeid ved utgangen av intro med tanke på :

- Alder
- Utdanning og yrkeserfaringer
- Kulturelle utfordringer, både positiv og mindre positiv
- Språklige forutsetninger
- Motivasjon
- Evne og vilje til måloppnåelse
- Nettverk
- Tilpasning/mestring på arbeidsplass og arbeidsmarkedet
- Personlighet
- Kommunikasjon mellom arbeidsgiver og deltakerne

- Helse

Var det noen utfordringer og vansker du opplevde i den tiden du jobbet med deltakerne som fikk arbeid ved utgangen av intro?

Var det noen utfordringer og vansker du opplevde i den tiden du har jobbet med deltakerne som ikke fikk arbeid ved utgangen av intro?

**Arbeidsplasser:**

Hvordan opplever du tilgangen på språkpraksisplasser i den kommunen du jobber i?

Opplever du at du skaffer språkpraksis i tråd med deltakernes ønske?

Hvordan er nettverk rettet mot næringslivet hos dere?

**Programrådgiverens bidrag:**

Hvilke bidrag som programrådgiver ser du som de meste effektive og viktige når målet er få deltakere ut i arbeid etter endt program?

Opplever du at du alltid har mulighet til å gi disse bidragene til dine deltakere?

Hvilke av dine egenskaper og faglig kunnskap ser du som viktigste for å utføre jobben etter introduksjonsloven?